

VICERRECTORADO DE CALIDAD



UNIVERSIDAD COMPLUTENSE
DE MADRID

OFICINA PARA LA CALIDAD

MEMORIA ANUAL DE SEGUIMIENTO DEL MÁSTER EN FORMACIÓN INTERNACIONAL ESPECIALIZADA DEL PROFESORADO CURSO 2016/17

Contenido

I.- INTRODUCCIÓN.....	3
II.- CRITERIOS.....	3
CRITERIO 1: LA FACULTAD PUBLICA EN SU PÁGINA WEB INFORMACIÓN SOBRE EL MÁSTER EN FORMACIÓN INTERNACIONAL ESPECIALIZADA DEL PROFESORADO.....	3
Aspectos a valorar:	3
CRITERIO 2: ANÁLISIS CUALITATIVO DEL DESARROLLO EFECTIVO DE LA IMPLANTACIÓN Y DE LOS NIVELES DE CALIDAD ALCANZADOS EN EL MÁSTER EN FORMACIÓN INTERNACIONAL ESPECIALIZADA DEL PROFESORADO	4
Aspectos a valorar:	4
SUBCRITERIO 1: ESTRUCTURA Y FUNCIONAMIENTO DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD DEL TÍTULO	4
SUBCRITERIO 2: INDICADORES DE RESULTADO	6
SUBCRITERIO 3: SISTEMAS PARA LA MEJORA DE LA CALIDAD DEL TÍTULO.	8
SUBCRITERIO 4: TRATAMIENTO DADO A LAS RECOMENDACIONES DE LOS INFORMES DE VERIFICACIÓN, SEGUIMIENTO Y RENOVACIÓN DE LA ACREDITACIÓN.	12
SUBCRITERIO 5: MODIFICACIÓN DEL PLAN DE ESTUDIOS	15
SUBCRITERIO 6: RELACIÓN Y ANÁLISIS DE LAS FORTALEZAS DEL TÍTULO.	15
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.	17

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 EN FORMACIÓN INTERNACIONAL ESPECIALIZADA DEL PROFESORADO

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/mfiep>

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 EN FORMACIÓN INTERNACIONAL ESPECIALIZADA DEL PROFESORADO

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.

Tal como se estableció en el punto 9 de la Memoria de verificación, los responsables de garantizar la calidad del Máster Universitario en Formación Internacional Especializada del Profesorado son la Vicerrectora de Calidad de la Universidad Complutense de Madrid (órgano unipersonal) y la Comisión de Calidad del Máster (órgano colegiado). En el curso 2016/17, la Comisión de Calidad del Máster estuvo formada por:

NOMBRE	APELLIDOS	CARGO
María	Castro Morera	Vicerrectora de Calidad
Isabel	Durán Giménez-Rico	Vicerrectora de Relaciones Internacionales y Cooperación
Pilar	Herreros de Tejada Macua	Vicerrectora de Estudios
M ^a José	Fernández Díaz	Decana de la Facultad de Educación
Gonzalo	Jover Olmeda	Coordinador del Máster
Eugenio	Luján Martínez	Decano de la Facultad de Filología (Humanidades)
M ^a Begoña	García Greciano	Decana de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales (Ciencias Sociales)
Antonio	Díaz-Cano Ocaña	Decano de la Facultad de Ciencias Matemáticas (Ciencias)
María Isabel	Sánchez Pérez	Facultad de Óptica y Optometría (Ciencias de la Salud)
Esther	Rodríguez Quintana	Profesora del Máster

Carmen	López Escribano	Profesora del Máster
Ever	Daniel Caceres Rollin	Estudiante del Máster
Stefanía	González Biedermann	Estudiante del Máster
Elvira	Congosto Luna	Agente externo

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

La Comisión de Calidad del Máster tiene por funciones:

- Realizar el seguimiento del Sistema de Garantía Interna de Calidad del título.
- Gestionar y coordinar todos los aspectos relativos a dicho sistema.
- Realizar el seguimiento y evaluación de los objetivos de calidad del título.
- Realizar propuestas de mejora y hacer un seguimiento de las mismas.
- Proponer y modificar los objetivos de calidad del título.
- Recoger información y evidencias sobre el desarrollo y aplicación del programa formativo de la titulación (objetivos, desarrollo de la enseñanza y aprendizaje, y otros).
- Gestionar el Sistema de Información de la titulación.
- Establecer y fijar la política de calidad del título de acuerdo con la política de calidad de la UCM.

Hasta el momento no se ha considerado preciso regular el funcionamiento y toma de decisiones de la Comisión de Calidad del Máster por un reglamento específico. En todo caso, el funcionamiento de la Comisión se rige por las siguientes normas:

- La Comisión se reunirá al menos una vez al año, al final del curso académico.
- Los acuerdos se adoptan por mayoría simple. En caso de empate el Presidente de la Comisión dispone de voto de calidad.
- Las decisiones adoptadas se comunican a los interesados para realizar los cambios y mejoras que sean necesarios.

El 9 de julio de 2015 la Vicerrectora de Calidad de la Universidad Complutense designó a D. Gonzalo Jover Olmeda Coordinador del Máster.

1.3.- Periodicidad de las reuniones y acciones emprendidas.

La oferta del Máster en Formación Internacional Especializada del Profesorado respondió originalmente al compromiso contraído por la Universidad Complutense con la firma, el 23 de abril de 2014, del Acuerdo entre el Ministerio de Educación de la República del Ecuador, la Fundación Universidad.es y varias universidades españolas, para la implementación del primer programa piloto de maestrías semipresenciales en formación del profesorado. El Máster se ofreció inicialmente para este Programa en modalidad semipresencial, con desplazamiento de profesores y clases en Ecuador y actividades on-line desde España. Este programa quedó inesperadamente concluido tras el curso 2015-16, el único en el que se impartió.

En junio de 2016 el Servicio Español para la Internacionalización de la Educación (SEPIE) contactó con la Universidad Complutense para ofrecer enseñanzas de posgrado dentro del Programa Nacional de Becas de Postgrados en el Exterior Don Carlos Antonio López, del Gobierno de Paraguay. Se decidió entonces volver a ofertar el Máster para este otro programa, si bien en esta ocasión de manera totalmente presencial en Madrid y restringido únicamente a la especialidad de Orientación Educativa.

Esta situación ha dado lugar a un funcionamiento atípico de la Comisión de Calidad durante el curso 2016-17. La Comisión no se ha reunido en pleno, si bien se han realizado reuniones sectoriales con algunos de sus miembros.

Fecha	Temas tratados	Problemas analizados, acciones de mejora, acuerdos adoptados
12-05-16	Estudio económico de la oferta	Reunión del Coordinador del Máster, Decana de la Facultad de Educación y Vicerrector de Planificación Económica y Gestión de Recursos para el estudio de la viabilidad económica de la oferta del Máster
13-07-16	Definición académica de la oferta	Reunión del Coordinador del Máster, Decana de la Facultad de Educación y Vicerrectora de Estudios para decidir la oferta de plazas y especialidades del Máster
20-07-16	Estudio de la adscripción de profesores	Reunión del Coordinador del Máster y la Vicerrectora de Estudios para abordar las necesidades docentes de la oferta del Máster y adscripción de profesores
22/28-8-16	Admisión de estudiantes	Reuniones virtuales mediante e-mail del Coordinador del Máster, Decana de la Facultad de Educación, Vicerrectora de Estudios y Vicerrector de Estudiantes para decidir los aspectos de la admisión de los estudiantes al Máster
19-01-17	Seguimiento del Máster	Reunión de la Decana de la Facultad de Educación, la Vicerrectora de Relaciones Internacionales y Cooperación, el Rector de la UCM y el Ministro de Educación de Paraguay para tratar del funcionamiento del Máster al finalizar el primer cuatrimestre del curso.

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

<small>*ICM- Indicadores de la Comunidad de Madrid *IUCM- Indicadores de la Universidad Complutense de Madrid</small>	Primer curso de seguimiento ó curso auto-informe acreditación	Segundo curso de seguimiento ó Primer curso seguimiento acreditación	Tercer curso de seguimiento ó Segundo curso seguimiento acreditación	Cuarto curso de seguimiento ó Tercer curso de seguimiento acreditación
ICM-1 Plazas de nuevo ingreso ofertadas	960	**		
ICM-2 Matrícula de nuevo ingreso	924	38		

ICM-3 Porcentaje de cobertura	96,25%	**		
ICM-4 Tasa de rendimiento del título	83,73%	99,34%		
ICM-5.1/6.1 Tasa de abandono del título	0,97%	0,97%		
ICM-7 Tasa de eficiencia de los egresados	**	100%		
ICM-8 Tasa de graduación	99,02%	99,02%		
IUCM-1 Tasa de éxito	**	**		
IUCM-2 Tasa de demanda del grado en primera opción				
IUCM-3 Tasa de demanda del grado en segunda y sucesivas opciones				
IUCM-4 Tasa de adecuación del grado				
IUCM-5 Tasa de demanda del máster	**	**		
IUCM-6 Tasa de participación en el Programa de Evaluación Docente	**	**		
IUCM-7 Tasa de evaluaciones en el Programa de Evaluación Docente	**	**		
IUCM-8 Tasa de evaluaciones positivas del profesorado	**	**		
IUCM-13 Satisfacción de alumnos con el título	9,4	6,38		
IUCM-14 Satisfacción del profesorado con el título	**	**		
IUCM-15 Satisfacción del PAS del Centro	6,6	8,35		

IUCM-16 Tasa de evaluación del título	**	99,34%		
---	----	--------	--	--

** No hay datos

2.1.- Análisis de los Resultados Académicos.

Hay que destacar los valores altamente positivos de todos los indicadores relativos a los resultados académicos, en lo que tiene que ver con la tasa de rendimiento (99,34%) eficiencia de los egresados (100%), graduación (99,02%) y tasa de evaluación (99,34%). En el primero de ellos se detecta una evolución favorable con respecto al año anterior. El índice de abandono muestra, asimismo, un balance muy positivo, al situarse en un escaso 0,97%, idéntico al del curso anterior. La satisfacción del PAS del centro también se ha incrementado. Por el contrario, se observa una disminución de la satisfacción del alumnado, que será analizada en el apartado 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 Implantación o No Implantado):

- 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.

La coordinación docente del Máster está a cargo del Coordinador, nombrado por el Vicerrector con competencias en materia de Evaluación de la Calidad de la Universidad Complutense, y la Comisión de Coordinación, formada por el Coordinador y los Decanos de las Facultades implicadas en las enseñanzas de las especialidades que se ofrezcan, o las personas en quienes deleguen. Corresponde a la Comisión de Coordinación del Máster como funciones principales: realizar la planificación anual de la enseñanza en coordinación con los organismos nacionales de los programas y países para los que se oferte, velar por la coherencia del diseño formativo, supervisar la admisión de los estudiantes y coordinar la adscripción y actuación del profesorado participante.

En el curso 2016-17, al haberse ofertado exclusivamente la especialidad de Orientación Educativa, la Comisión de Coordinación quedó restringida en la práctica al Coordinador y la Decana de la Facultad de Educación, con la que se mantuvieron numerosas reuniones a lo largo del curso para solventar los problemas que iban surgiendo. Además, se mantuvieron contactos

y reuniones con cada uno de los profesores para explicarles la especificidad del Programa, y dos sesiones conjuntas con el equipo docente en los momentos que se detallan

Fecha	Temas tratados	Problemas analizados, acciones de mejora, acuerdos adoptados
10-10-2016	Inicio de las actividades del Máster	Reunión con el equipo de profesores para tratar de los aspectos organizativos del inicio del máster
20-12-2016	Coordinación de la dirección de TFM	Reunión con el equipo de profesores y tutores de Trabajos de Fin de Máster para coordinar y unificar criterios para la dirección de los trabajos

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

El equipo da cargo de la docencia en el Máster se compuso de nueve profesores que fueron seleccionados el 21 de septiembre de 2016 mediante un procedimiento regulado por el Vicerrectorado de Estudios de la UCM. Todos los docentes del equipo son doctores, ocho de ellos son profesores permanentes y uno Ayudante Doctor

La estructura y características del equipo docente son las siguientes:

Doctorado:

Doctores	100%
No doctores	0%

Categoría docente:

Titulares de Universidad	55,5%
Profesores Contratados Doctores	33,3%
Profesores Ayudantes Doctores	11,1%

Los estudiantes han manifestado a través de mecanismos informales una valoración positiva de la docencia recibida. Uno de ellos, por ejemplo, escribió al Coordinador: “Quisiera agradecer a la UCM, y en especial a usted profesor por el apoyo de siempre, personalmente aprendí muchísimo en esta prestigiosa casa de estudio. Es un honor para mí ser parte de la historia de Facultad de Profesorado de la UCM”. Y otra, en el mismo sentido, expresó al finalizar el Máster: “Así como en otras ocasiones me acerqué con inquietudes y algunas dificultades, quisiera en este momento agradecerle toda su ayuda y buena predisposición ante las situaciones planteadas. En su persona, también quisiera agradecer a todos mis profesores, sin excepción. Definitivamente, la calidad profesional está ligada a la calidad humana, con ustedes se confirma eso”. Se cuenta con otros muchos testimonios similares.

No se dispone, sin embargo, de información sobre participación del profesorado en el Programa Docencia de la UCM. A pesar de que algunos profesores solicitaron poder presentar su actividad docente en el Máster a evaluación en el Programa, la misma no fue incluida en la aplicación de evaluación, quizás debido al método de adscripción de la docencia en este Máster, separada de la dedicación académica normal del profesorado.

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

Los estudiantes expresan una elevada satisfacción con las prácticas (media de 7.93 en la escala de 0 a 10), sobre todo en lo que tiene que ver con su valor formativo (7.27), la gestión hecha desde la Facultad (7.50) y, muy marcadamente, la atención recibida por los tutores (9.27). La valoración disminuye en lo que se refiere a la utilidad de las prácticas en relación con el empleo (7.00).

Durante las prácticas, se realizaron tres reuniones de seguimiento con el grupo de estudiantes, en las que pudieron manifestar las dificultades que surgían durante las mismas. En general, en estas reuniones los estudiantes expresaron también su satisfacción con las prácticas, si bien en algunos casos se quejaron de que las mismas no se correspondían con su especialidad docente en Paraguay, lo que es coherente con la valoración relativamente más baja que obtienen las prácticas en el aspecto de la relación con el empleo.

Los resultados, medidos en términos de las calificaciones otorgadas por los tutores de los centros, fueron también muy altos. No obstante, en el caso de un centro hubo una queja del tutor acerca de lo que consideró un comportamiento inadecuado de un estudiante.

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

El Máster en sí mismo es un programa de movilidad, al dirigirse a estudiantes de sistemas educativos ajeros al Espacio Europeo de Educación Superior. En este caso, todos los estudiantes eran docentes becados por el Programa Nacional de Becas de Postgrados en el Exterior Don Carlos Antonio López, del Gobierno de Paraguay. No existe, por tanto, un Programa de movilidad independiente del propio Máster.

Los resultados de la encuesta de satisfacción revelan a este respecto cierta ambigüedad, pues un 18,75% de estudiantes declara haber participado en programas de movilidad, y un 81,25% dice lo contrario, cuando el Máster se ofertó en las mismas condiciones a todos. Las valoraciones de la movilidad dan valores de 8.00 para la satisfacción con el Programa de movilidad y 7.00 para la formación recibida en el extranjero, si bien, dada la ambigüedad mencionada, no es posible saber a qué se refieren exactamente estas valoraciones.

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).

Con respecto a la satisfacción de los colectivos implicados, hay que destacar, en primer lugar, la valoración relativamente alta del PAS del centro con respecto al trabajo desempeñado, que se sitúa en 8,35, superior a la satisfacción general con la UCM (7,53) y casi dos puntos por encima de la del curso anterior. Las valoraciones más altas las obtienen los aspectos de relación y comunicación, con los compañeros de servicio (8.59), con otras unidades (7.91), con la gerencia (7.85) y con los alumnos (7.97), y las más bajas el plan de formación (5.91), el servicio en riesgos laborales (5.57) y el tamaño de la plantilla (5.45). Estas valoraciones se traducen en un elevado índice de fidelidad, en lo que se refiere tanto a la posibilidad de repetir como PAS en la UCM (8.42) como a la recomendación de las titulaciones (8.34). Teniendo en cuenta la complejidad de la gestión administrativa de la Facultad de Educación, una de las más grandes de la UCM, y del propio Máster, y la escasez de la plantilla, este alto grado de satisfacción resulta muy significativo. En el balance negativo hay que situar la carencia de datos sobre la satisfacción del profesorado, por causas que se desconocen.

En lo que atañe a los estudiantes, su valoración, siendo positiva, no es excesivamente alta. A este respecto es necesario señalar, primero, que la muestra consultada estuvo compuesta por 16 estudiantes, menos de la mitad del grupo de clase, y que algunos de los ítems de la encuesta parecen haber provocado cierta confusión, como ya se ha indicado en lo que afecta a la movilidad. En el mismo sentido, algunos estudiantes se identifican como residentes fuera de España y otros como residentes en Madrid, cuando todos fueron estudiantes de la República del Paraguay trasladados a España para realizar el Máster. Se deduce que la encuesta de satisfacción no está del todo adaptada a este tipo de programas.

Por otra parte, el desglose de la valoración de los estudiantes indica aspectos interesantes. Los estudiantes muestran una valoración alta de su experiencia en la Universidad Complutense, de la que destacan, entre otros aspectos, su prestigio (media de 8.31 en la escala de 0 a 10). Se sienten orgullosos de ser estudiantes de nuestra universidad (8.38), seguirían siendo alumnos de la UCM (8.07), realizarían nuevamente estudios superiores (8.06) y elegirían la Universidad Complutense (8,00) que recomendarían para estudiar (7.75). Las valoraciones, sin embargo, decaen cuando se trata de la titulación cursada en concreto, con una puntuación media de 6.38 y apreciaciones especialmente bajas en el nivel de dificultad (5.69), número de estudiantes por aula (5.63) y relación calidad-precio (5.42). Estas apreciaciones pueden indicar cierto error de perspectiva con respecto a lo que suponen este tipo de estudios en la Universidad Complutense. El nivel de dificultad del Máster no fue superior al de otras titulaciones del mismo tipo, ni éste contó con un número de estudiantes por aula (38) mayor al de otros grupos de los posgrados que se imparten en la Facultad, que llegan a alcanzar los 60 estudiantes. Con respecto al coste, hay que reconocer el esfuerzo económico que el Programa supone para el Gobierno de Paraguay, que sufraga con una amplia beca los gastos de matrícula, viaje, alojamiento y manutención de los estudiantes durante el año de permanencia en Madrid. En cualquier caso, no pueden pasarse por alto las valoraciones relativamente bajas de los estudiantes en aspectos como el carácter innovador de las asignaturas cursadas (5.50), o la labor docente de los profesores (5.88). En el extremo opuesto se sitúa la satisfacción con las tutorías (6.99) o, como ya se ha señalado, con las prácticas (7.93). Todo ello da lugar a un bajo nivel de fidelidad de 5.47. Es muy llamativa esta última valoración, de acuerdo con la cual un 46% de los estudiantes se muestra positivamente dispuesto a elegir de nuevo esta titulación (puntuaciones superiores a 5), un 33% moderadamente dispuesto (puntuaciones iguales a 5) y un 21%, equivalente a tres estudiantes, negativamente dispuesto.

Esta discrepancia entre la valoración de la experiencia de ser estudiante en la Universidad Complutense y la de la titulación cursada en concreto, resulta curiosa si se tiene en cuenta que, para la totalidad del grupo de estudiantes, su única experiencia como estudiantes de la Universidad Complutense ha sido este Máster. Una posible razón explicativa de esta disonancia es que muchos de los estudiantes eligieron estudiar otra especialidad del Máster más acorde con el perfil docente que desempeñan en Paraguay. Para optimizar recursos, la Universidad Complutense decidió, sin embargo, aunarlos a todos en la especialidad de Orientación Educativa, con la que muchos de ellos, según declararon con ocasión de la ubicación en los centros de prácticas, no se identificaban. Hay que señalar que, de hecho, en el lenguaje de los estudiantes, el Máster se conocía como Máster de Orientación Educativa, y no como Máster de Formación del Profesorado, especialidad de Orientación Educativa. Tampoco les satisfizo que, como consecuencia de esa decisión, el grupo quedase conformado exclusivamente por estudiantes del Programa Becal de Paraguay, lo que les restó las posibilidades de interacción con otros estudiantes de las que disfrutaron sus compañeros, becados también del Programa Becal, que cursaron el Máster de Estudios Avanzados en Educación Social junto con estudiantes españoles y de otras nacionalidades.

En conclusión, los estudiantes están satisfechos con la experiencia de pertenecer a la Universidad Complutense, pero les habría gustado cursar una especialidad (titulación en su lenguaje) más acorde con el puesto docente que desempeñan en su país, y que les hubiese dado ocasión de conocer e interactuar con compañeros de otras procedencias, como suele suceder en cualquier otro Máster.

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

El 100% de los estudiantes eran profesores en ejercicio en el sistema educativo paraguayo, que realizaron el Máster con un objetivo de perfeccionamiento más que de inserción laboral. Con respecto a la satisfacción con la formación recibida, véase el comentario al apartado anterior.

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

A lo largo del curso, el Coordinador mantuvo encuentros periódicos con los estudiantes para analizar su marcha, resolver dudas y recoger posibles quejas. Al comienzo del periodo lectivo se eligió también un delegado a través del cual transmitir sugerencias, dudas y observaciones. Los estudiantes tuvieron, además, a su disposición al Coordinador para realizar cuantas consultas individuales quisiesen.

El sistema ha funcionado correctamente, Así, por ejemplo, como resultado de estas reuniones y de las quejas formuladas a título colectivo e individual, se decidió reubicar al grupo en un aula más grande una vez que hubo disponibilidad. Se decidió, también, variar el calendario de defensa de los Trabajos Fin de Máster, para adecuarlo mejor a los planes de viajes de regreso a su país de quienes lo presentaron en la convocatoria de junio-julio. Igualmente, se les mantuvo debidamente informados de la situación generada por la denuncia de acoso contra un profesor interpuesta por un grupo de compañeras del Programa BECAL que cursaban otro Máster, a fin de que conociesen la situación exacta, las medidas tomadas por la Universidad Complutense, y pudiesen tranquilizar a sus familias en Paraguay.

Resulta, por ello, sorprendente que, según la encuesta de satisfacción, sólo un 31,25% de los estudiantes afirme conocer los canales de quejas y sugerencias, y que sólo un 6,25%, equivalente a un estudiante, declare haber formulado alguna sugerencia o queja, lo que reafirma el carácter no representativo de la muestra, inferior, como se ha señalado, al 50% de la composición del grupo.

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.

Ver informe del año anterior

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.

El 31 de mayo de 2017 la Oficina para la Calidad de la UCM emitió el informe de seguimiento del Título. La valoración de la mayor parte de los elementos fue positiva al cumplir con las especificaciones previstas. No obstante, hubo algunos elementos con valoración de “Cumple parcialmente” o “No cumple”, con respecto a los que se hicieron algunas recomendaciones, que fueron atendidas tal como indica la tabla siguiente:

Aspecto	Acciones emprendidas
<p><i>Web de la titulación:</i></p> <p>Se recomienda publicar algunos aspectos no disponibles en las categorías de:</p> <ul style="list-style-type: none">- Descripción del título en los ítems: Centros en los que se imparte; Curso académico en el que se implantó; Tipo de enseñanza (presencial, semipresencial, a distancia).- Competencias en los ítems de toda la categoría.- Acceso y admisión de estudiantes en los ítems de toda la categoría.- Planificación y calidad de la enseñanza en los ítems de toda la categoría.- Sistema de garantía de calidad en los ítems de toda la categoría.	<p>A comienzos del curso 2016-17 se diseñó completamente de nuevo la web. El objetivo fue dotarla de mayor funcionalidad de cara al curso que se iniciaba, más que ofrecer información institucional. La adecuación a las recomendaciones realizadas se ha dejado, por ello, en suspenso a la espera de conocer el futuro del Máster, que no se ha ofertado en el presente curso y, a fecha de hoy, no está previsto hacerlo el siguiente, en cuyo caso se desactivaría.</p>
<p><i>Coordinación:</i></p> <p>Se recomienda indicar las reuniones concretas mantenidas, los temas tratados, los problemas analizados y las acciones emprendidas para su solución, así como reflexionar sobre la efectividad del sistema adoptado.</p>	<p>Se ha ofrecido una información más amplia y específica de los mecanismos de coordinación docente (ver punto 3.1).</p>
<p><i>Profesorado:</i></p> <p>Se recomienda señalar la estructura y características del profesorado, el índice de participación en el programa Docencia y su análisis cualitativo.</p>	<p>Se ha indicado la estructura y características del equipo docente (ver punto 3.2). Por algún motivo que desconocemos, no se ha contado con información de la participación del profesorado en el Programa Docencia, quizás por no formar parte de su dedicación académica ordinaria del profesorado participante.</p>
<p><i>Fortalezas:</i></p> <p>Se recomienda formular un plan de mantenimiento.</p>	<p>La formulación de un plan de mantenimiento de las fortalezas se ha dejado en suspenso hasta conocer el futuro del Máster.</p>

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

En el informe de seguimiento anterior se detectaron los siguientes puntos débiles, con respecto a los cuales se han realizado, en su caso, las acciones de mejora que se indican:

Debilidad	Acción
Carácter meramente nominal de la Comisión de Calidad del Máster, que como tal no se ha reunido nunca con posterioridad a su aprobación.	La Comisión de Calidad del Máster tiene una estructura institucional, presidida por la Vicerrectora de Calidad, y de la que forman parte varios Vicerrectores y Decanos. Si bien la Comisión como tal no se ha convocado, de mayo de 2016 a enero de 2017 se celebraron diversas reuniones sectoriales con varios Vicerrectores y con la Decana de la Facultad de Educación (única Decana afectada, ya que en curso de referencia sólo se ofertó la especialidad de Orientación Educativa).
Carencia de indicadores de participación de los profesores del Máster en el Programa Docente.	En el curso de referencia sigue sin haber indicadores de la participación de los profesores en el Programa Docente.
Valoraciones relativamente bajas en la satisfacción de los estudiantes con las actividades no presenciales y materiales del Máster.	Al ofertarse el Máster en el curso 2016-2017 por la modalidad presencial, el peso de las actividades no presenciales ha sido mucho menor, sin que los estudiantes hayan manifestado ninguna queja al respecto. Así mismo, contrariamente a lo que sucedió en la oferta anterior del Máster, los estudiantes contaron desde el inicio de las clases con acceso a los materiales docentes a través del Campus Virtual de la UCM.
Insatisfacción del PAS con el tamaño de la plantilla.	La satisfacción del PAS de la Facultad de Educación se ha incrementado casi dos puntos con respecto a la del curso anterior. Contrariamente a lo que sucedió ese curso, en el año 2016-17 el PAS fue conocedor de la complejidad del Máster y estuvo implicado en su gestión desde un inicio, lo que hizo posible una adecuada planificación administrativa.
Seguimiento especial de las instalaciones puestas a disposición de las enseñanzas del Máster.	Al impartirse el Máster en la Facultad de Educación, se ha podido controlar mejor la adecuación de las instalaciones a disposición de los estudiantes. Debido a un ligero incremento en la previsión inicial de matrícula, se habilitó un aula mayor tan pronto como fue posible. Igualmente, los centros para el desarrollo de las prácticas externas fueron cuidadosamente

	seleccionados entre la oferta con la que cuenta la Facultad; se informó a los estudiantes de las características de cada uno de los tipos de centros y su localización para facilitar su elección.
Necesidad de previsión del número de estudiantes y el carácter semipresencial o presencial del Máster	El Máster se ha ofertado hasta el momento en una modalidad semipresencial y una modalidad presencial. Se desconoce si seguirá ofertando en el futuro, en qué modalidad y con qué número de estudiantes, por lo que a fecha de hoy no es posible realizar la previsión indicada.

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.

No procede

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.

	FORTALEZAS	Análisis de la fortaleza*	Acciones para el mantenimiento de las fortalezas
Estructura y funcionamiento del SGIC	Implicación institucional de la Universidad Complutense, con la presencia en la Comisión de Calidad del Máster de varios Vicerrectores y Decanos.	Ver apartados 1.1 y 1.3	En caso de volver a impartirse, promover la constitución formal de la Comisión de Calidad.
Indicadores de resultado	Valores altamente positivos de todos los indicadores relativos a los resultados académicos.	Ver apartado 2.1	En caso de volver a impartirse, seguir cuidando los mecanismos de adscripción del profesorado y la oferta de prácticas.
Sistemas para la mejora de la calidad del título	Satisfacción de los estudiantes con la experiencia de estudiar en la Universidad Complutense. Satisfacción del Personal de Administración y Servicios.	Ver apartado 3.5	En caso de volver a impartirse, mantener la disposición manifestada a escuchar a los estudiantes en sus necesidades, a través de la atención personal y las reuniones grupales de seguimiento. Implicación del PAS en la gestión de la complejidad del Máster y la adopción de decisiones.
Informes de Seguimiento y Renovación de la Acreditación	Diagnóstico de las necesidades y mejoras.	Ver apartados 4.3 y 4.4	En caso de volver a impartirse, seguir colaborando con la Oficina de Calidad en la adecuación del Máster, de modo que su calidad no se vea mermada por el reto que supone la complejidad de las situaciones en las que se realiza, que exigen la adopción de múltiples decisiones para las que no existen precedentes en la Universidad Complutense.

* Deberá desarrollar el análisis de la fortaleza y en el caso de que se haya realizado el análisis en el apartado correspondiente, indicarlo como: "Ver apartado XX".

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

	Puntos débiles	Causas	Acciones de mejora	Responsable de su ejecución	Fecha de realización	Realizado/ En Proceso/ No realizado
Estructura y funcionamiento del SGIC	Carácter meramente nominal de la Comisión de Calidad del Máster	Urgencia de la puesta en marcha del Máster en las dos situaciones en las que se ha ofertado hasta ahora, ambas diferentes y novedosas.	Dotar de carácter Operativo a la Comisión de Calidad.	Vicerrectorado de Calidad.	Pendiente de la oferta futura o desactivación del Máster	En suspenso
Indicadores de resultado	Carencia de indicadores de participación de los profesores del Máster en el Programa Docencia	Desconocidas.	Habilitar la inclusión del Máster en el Programa Docencia de la UCM.	Vicerrectorado de Calidad.	Pendiente de la oferta futura o desactivación del Máster	En suspenso
Sistemas para la mejora de la calidad del título	Descenso en la satisfacción de los estudiantes	Inadecuación de los estudios al perfil de ingreso de muchos de los estudiantes. Limitación de las posibilidades de interacción de los estudiantes con compañeros de otras procedencias.	Ajustar la correspondencia entre la oferta de plazas en las especialidades del Máster y el perfil de los estudiantes solicitantes. En lo posible, evitar la concentración en estudiantes de un único Programa Internacional.	Vicerrectorado de Estudios. Vicerrectorado de Relaciones Internacionales y Cooperación. Coordinación del Máster.	Pendiente de la oferta futura o desactivación del Máster	En suspenso
Tratamiento dado a las recomendaciones	Adecuación incompleta a las recomendaciones y	Indefinición del futuro del Máster.	Decidir la oferta del Máster en próximos cursos.	Vicerrectorado de Estudios. Vicerrectorado de	Pendiente de la oferta futura o	En suspenso

de los informes de verificación, seguimiento y renovación de la acreditación	acciones de mejora propuestas en la anterior memoria de seguimiento			Relaciones Internacionales y Cooperación. Facultad de Educación	desactivación del Máster	
Modificación del plan de estudios	Necesidad de previsión del número de estudiantes y el carácter semipresencial o presencial del Máster	Cambio de escenario del Máster, que se diseñó originalmente como modalidad de enseñanza semipresencial para ser cursado en otro país por un millar de estudiantes	Decidir la conveniencia de modificación de la memoria.	Comisión de Calidad del Máster.	Pendiente de la oferta futura o desactivación del Máster	En suspenso

***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 LA FACULTAD DE EDUCACIÓN EL DÍA 15 DE FEBRERO DE 2018