

	AUTOINFORME DE SEGUIMIENTO DEL TÍTULO
--	--

DENOMINACIÓN DEL TÍTULO:

MÁSTER EN ESTUDIOS INGLESES Y COMUNICACIÓN MULTILINGÜE E INTERCULTURAL

RESPONSABLE DEL TÍTULO:

SEBASTIÁN FERNÁNDEZ LÓPEZ

FECHA DE REALIZACIÓN DEL AUTOINFORME:

MARZO DEL 2013

Índice

1. Información relativa a la puesta en marcha y resultados del título y a su Sistema de Garantía de la Calidad (SGC)
 - a) Aspectos a valorar sobre la implantación del título
 - b) Aspectos a valorar sobre el Sistema de Garantía de la Calidad
2. Información referida a los indicadores CURSA, incluyendo un análisis de los resultados del título
 - a) Indicadores CURSA
 - b) Indicadores del SGC
 - c) Observaciones globales sobre los resultados de los indicadores
3. Acciones de mejora llevadas a cabo a partir del análisis valorativo del título
 - a) Tratamiento que se ha dado tanto a las recomendaciones del informe de verificación como a las posibles recomendaciones realizadas en informes de modificaciones (así como a las que pudieran contener los sucesivos informes de seguimiento)
 - b) Justificación de las modificaciones no comunicadas al Consejo de Universidades introducidas en el plan de estudios
 - c) Modificaciones que han sido solicitadas al Consejo de Universidades

(Extensión aproximada de entre 10 y 15 páginas)

AUTOINFORME DE SEGUIMIENTO DEL TÍTULO

1. Información relativa a la puesta en marcha y resultados del título y a su Sistema de Garantía de la Calidad (SGC). Resumen de los resultados de la aplicación del Sistema de Garantía de la Calidad: planificación, ejecución, evaluación y revisión según los procedimientos establecidos en el RD 1393/2007 en su nueva redacción dada en el RD 861/2010. Puntos fuertes y débiles detectados y las medidas de mejora adoptadas

a) Aspectos a valorar sobre la implantación del título

El título de Máster en Estudios Ingleses y Comunicación Multilingüe e Intercultural se implantó, con el actual plan de estudios, en el curso académico 2009-2010 y recibió la verificación por parte de la ANECA en mayo del 2010. El plan de estudios que se presentó a verificación provenía de la adaptación de un título anterior, de idéntico nombre, implantado durante el curso 2008-2009. Las modificaciones que se realizaron para preparar el plan de estudios actual, presentado a la ANECA para su verificación, no supusieron cambios importantes en la estructura troncal del plan de estudios original, ya que implicó básicamente la supresión de tres asignaturas optativas para ajustar el número de créditos ofertados totales a 75, siguiendo las directrices marcadas por el Vicerrectorado de Ordenación Académica de la Universidad de Málaga.

Llevamos, por tanto, cuatro ediciones de nuestro máster completadas, si contamos el primer plan de estudios, y durante el presente curso académico (2012-2013) se han matriculado los alumnos de nuestra quinta promoción. No se han encontrado dificultades en la puesta en marcha del título.

Nuestro máster se articula en torno a dos itinerarios: uno de carácter profesional y otro investigador. El primero está centrado en la formación de profesionales que, tanto en el sector privado como en el público, sepan desenvolverse en entornos multilingües y que tengan un conocimiento profundo de diferentes realidades culturales y sus contrastes, ya que éstos pueden condicionar la comunicación intercultural, sobre todo en contextos profesionales. El segundo itinerario, el investigador, ofrece a nuestro alumnado el contenido curricular del Máster que se integra como parte de la formación para la obtención del título de Doctor. De esta forma, los cursos ofrecidos en el segundo itinerario suponen una iniciación especializada a las escuelas de pensamiento, teorías y metodologías de mayor relevancia científica en el área de la lingüística, literatura y cultura anglosajonas.

Este título de máster nació con una marcada orientación internacional, que se ha materializado con la firma de convenios de cooperación inter-universitaria para el reconocimiento mutuo de créditos entre Universidades europeas y la Universidad de Málaga. Dentro del Convenio-marco de colaboración que la Universidad de Málaga tiene con la Universidad Alemana de Passau, ya hemos firmado un acuerdo específico de movilidad de estudiantes en régimen de intercambio, conducente al reconocimiento de estudios para la obtención de dobles titulaciones *Máster en Estudios Ingleses y Comunicación Multilingüe e Intercultural* por la Universidad de Málaga y *Máster Kulturwirtschaft (European Studies and International Cultural and Business Studies)* de la Universidad de Passau. Cuatro de nuestros estudiantes ya se han beneficiado de dicho acuerdo y han cursado estudios en la universidad de Passau.

La vocación internacional de este título también se ve reflejada en dos aspectos más de suma importancia: la procedencia de los alumnos matriculados, ya que en cada curso académico el número de alumnos extranjeros ha igualado, de forma aproximada, al de los estudiantes españoles, y la internacionalización del profesorado que imparte clases, seminarios especializados y conferencias a nuestro alumnado. En todas las ediciones del máster se han organizado ciclos de conferencias y seminarios en las que destacados investigadores de diversa procedencia (España, EE.UU, Gran Bretaña, Alemania, Francia, Polonia o Argentina) han impartido clases a nuestro alumnado, enriqueciendo así el programa formativo del máster.

AUTOINFORME DE SEGUIMIENTO DEL TÍTULO

Además, a través de diversas ayudas concedidas tanto por la Universidad de Málaga, como por el Ministerio de Educación y por la Asociación de Universitaria Iberoamericana de Posgrado, hemos podido contar con profesores visitantes extranjeros que forman parte de la plantilla estable del profesorado de nuestro máster.

En cuanto a los mecanismos contemplados para asegurar la adquisición de las competencias asociadas al título, nuestro máster ha de tener en cuenta la diversa procedencia y nacionalidad del alumnado que se matricula, que puede dificultar su adaptación al sistema educativo español y sus procedimientos académicos y administrativos (por ejemplo, tenemos alumnos d, China y Alemania) y por ello ha sido especialmente importante desarrollar sistemas de información y orientación para los estudiantes previos a la matrícula (a través de la información ofrecida en la página web del centro (www.filosofia.uma.es) y de nuestro máster (webdeptos.uma.es/filifa/spanish/docencia/posgrado/master/eingleses.html), y también una vez que estos estudiantes se han matriculado. En nuestro caso, se han desarrollado las acciones siguientes, en coordinación con los demás procedimientos establecidos en el Sistema de Garantía de Calidad del Centro:

A) Asignación de tutores: al comienzo del curso, después de que los alumnos hayan realizado una encuesta sobre sus expectativas del máster, se les asigna un tutor que será el encargado de guiar y atender las necesidades específicas de cada uno de los estudiantes durante su periodo de formación. El tutor deberá validar la matrícula realizada por los alumnos que tutoriza previamente al comienzo de la actividad académica del programa. Así mismo, será el tutor quien apruebe y proponga a la Comisión correspondiente la necesidad, en su caso, de la nivelación o formación complementaria que el alumno necesite.

El tutor del alumno será el responsable de garantizar una información suficiente para el desarrollo de la actividad académica del alumno. Igualmente será el interlocutor directo del alumno para exponer las dudas y preguntas que pudieran surgir en el plano académico durante el tiempo que dure su vinculación con el programa. Los tutores también intentarán dentro de sus posibilidades aconsejar y ayudar a sus tutorados en el plano administrativo, con especial incidencia en los alumnos con procedencia de otra Universidad.

El alumno suministrará al tutor un currículum completo sobre sus estudios y experiencia laboral conjuntamente con un informe personal en el que expondrá las motivaciones que le han llevado a la matrícula en el Programa, los objetivos que pretende alcanzar con los estudios y las situaciones personales que puedan condicionar su rendimiento académico, en éstas se incluirá en cualquier caso una estimación del tiempo disponible por el alumno para dedicar al programa en el que se ha matriculado. Este informe o currículum del alumno tendrá un carácter totalmente confidencial.

B) Comisión académica del Máster: compuesto por profesores/as del máster con reconocido prestigio investigador, cuya misión será la revisión de los proyectos de trabajos de fin de máster, la revisión de las listas de asignación de tutores y la de asignación de directores de trabajo de fin de máster.

C) Orientación profesional: Transición al trabajo/estudios de doctorado

Los alumnos reciben una orientación profesional por la Unidad correspondiente de la UMA y dentro de los programas generales de la misma. No obstante y por los responsables del Máster, se organizan unas sesiones especiales sobre orientación profesional en la que colaboran los profesionales que imparten docencia en el programa y cualquier otro profesor de la UMA que pueda contribuir a la orientación de los alumnos.

D) Sistemas de apoyo al aprendizaje autónomo del estudiante

AUTOINFORME DE SEGUIMIENTO DEL TÍTULO

Los Programas de Posgrado de la UMA se marcan, como objetivo básico, el proporcionar a los alumnos capacidad para un aprendizaje autónomo. Es por ello que se utilizan, preferentemente, todos los medios por los cuales los alumnos puedan obtener información, procesarlas tanto individualmente como a nivel colectivo y finalmente exponer y publicar sus conclusiones y o resultados. En este sentido se hace un uso extensivo del campus virtual que la UMA pone a disposición de los Programas Oficiales de Posgrado. Se utiliza como sistema de apoyo, control e información para todos los estudiantes con la creación de una asignatura virtual general denominada "Coordinación académica del Máster", en la que se va informando puntualmente a todos los alumnos de las noticias y novedades que se producen a lo largo del curso Además, cada asignatura del Máster cuenta con una correspondiente asignatura en el campus virtual, para uso exclusivo del profesorado del máster y los alumnos matriculados en dicha asignatura. Para la coordinación del profesorado del máster y su información también existe una asignatura específica en el campus virtual de la UMA, a la que tienen acceso todos los profesores del máster.

E) Sistema de apoyo y orientación a los estudiantes para estudiantes extranjeros.

Además de los recursos ya mencionados, a los alumnos de intercambio recibidos en la UMA procedentes de universidades socias se les asigna un coordinador académico. A algunos alumnos recibidos, según convenio con su universidad de origen, se les facilita y en ocasiones se les subvenciona alojamiento y manutención con cargo al presupuesto de Cooperación Internacional al Desarrollo.

F) Sistema de apoyo específico a los estudiantes con discapacidad

La Universidad de Málaga considera que la atención a las necesidades educativas de los estudiantes con discapacidad es un reconocimiento de los valores de la persona y de su derecho a la educación y formación superiores. Por esta razón y con los objetivos de: a) garantizar la igualdad de oportunidades y la plena integración de los estudiantes universitarios con discapacidad en la vida académica y b) promover la sensibilidad y la concienciación del resto de miembros de la comunidad universitaria, la Universidad de Málaga, a través de su Vicerrectorado de Bienestar Social e Igualdad, cuenta con una oficina dirigida a la atención de sus estudiantes con discapacidad: el Servicio de Apoyo al Alumnado con Discapacidad (SAAD).

En cuanto a los mecanismos que aseguran la adquisición de competencias por parte del alumnado de nuestro programa, al sistema de evaluación de cada una de los Módulos / materias / asignaturas garantiza la adquisición de competencias a lo largo del desarrollo de la enseñanza. Se ha prestado, además, especial atención al proceso de elaboración de los contenidos de cada módulo/ materia y asignatura, estableciéndose mecanismos de coordinación docente verticales y horizontales, para asegurar la secuenciación y la coherencia en las programaciones docentes.

En las tablas incluidas en el apartado 2.a y 2.b se recogen todos los valores de los indicadores contemplados en el SGC, analizándose más en detalle en los apartados c.1 y c.2.

En el SGC se ha establecido que anualmente se revisará el Sistema y se analizarán los resultados alcanzados. Esta revisión se refleja en la Memoria de Resultados del SGC, la cual se redacta siguiendo el formato diseñado en la herramienta informática que gestiona este Sistema.

Con la revisión anual del Sistema se revisan los procedimientos que conforman el Manual de Procedimientos y, en su caso, se actualizan y mejoran. Además, se analiza el cumplimiento de objetivos, el desarrollo de las acciones de mejora y se definen los nuevos objetivos y acciones

AUTOINFORME DE SEGUIMIENTO DEL TÍTULO

de mejora para el siguiente curso académico. Las acciones de mejora, definidas por curso académico, conforman el Plan de Mejora. Tanto objetivos como acciones de mejora se trasladan a sus fichas correspondientes, en las que se establece responsable, prioridad, plazo de ejecución, proceso o procesos con los que se relacionan, etc.

Se ha realizado la Memoria de Resultados del curso 2012/2013 en la que se incluyen acciones de mejora impulsadas por el SGC del centro que sin duda han tenido un gran impacto en el desarrollo del máster en Estudios Ingleses. En el mes de septiembre de 2009 se inició la implantación del SGC de la Facultad de Filosofía y Letras. Para ello, se creó un espacio informativo específico en la página Web de la Facultad, con toda la información referente al SGC. Durante el curso 2009-2010, tras el compromiso adquirido con la Universidad de Málaga para la **Garantía de la Calidad**, resultando primordial la colaboración de todos los miembros de la comunidad universitaria, se procedió a la realización de **cuestionarios cuyos objetivos han sido conocer** la valoración de los estudiantes sobre las titulaciones del Centro. Los cuestionarios introducidos eran: **1) Cuestionario de Satisfacción de Egresados; 2) Cuestionario de Satisfacción de Estudiantes**. Dichos cuestionarios han sido propuestos en marcha durante el curso 2010-2011.

El Centro, además, viene realizando desde el curso 2009-2010 hasta la actualidad una serie de actuaciones orientadas a los estudiantes de nuevo ingreso de apoyo a la enseñanza. Se organizaron distintas visitas a las infraestructuras de la Facultad (bibliotecas, aulas de informática, laboratorios multimedia y aulas para fines especiales –como es el caso de los laboratorios 602 y 604). En el caso de los másteres de la Facultad, se organizan jornadas de inauguración, en las que se ofrece al alumnado información precisa sobre el programa formativo, el desarrollo del curso, el uso del campus virtual, el proceso de matriculación, etc.

Además, durante el curso académico 2012-2013 el Centro ha promovido todo tipo de iniciativas (reuniones con los Directores de Departamentos, Coordinadores Erasmus, Coordinadores Másteres, etc.), encaminadas a que los Departamentos diseñen y desarrollen distintos procesos relacionados con las prácticas externas y la movilidad de los estudiantes (tal y como resulta en la información recogida en el **Indicador IN37**). Estos procesos son de especial importancia en el caso de nuestro máster, ya que los alumnos del itinerario profesional deben realizar, obligatoriamente, 6 créditos de prácticas en empresas, para lo que se han diseñado también protocolos de actuación precisos, como la asignación de un tutor de prácticas, el diseño de un modelo de informe y evaluación por parte de la empresa receptora y por parte del alumno una vez finalizado el periodo de prácticas.

b) Aspectos a valorar sobre el Sistema de Garantía de la Calidad

En este apartado se debe introducir información sobre el funcionamiento del Sistema de Garantía de la Calidad:

b.1. Responsables del Sistema de Garantía de la Calidad

El órgano responsable de gestionar, coordinar y realizar el seguimiento del Sistema de Garantía de la Calidad del Centro, aplicable a este título, es la Comisión de Garantía de la Calidad del Centro.

Esta Comisión tiene la siguiente composición (según se establece en su propio Reglamento):

- a. Decano o Director, que actúa como Presidente: Dr. Sebastián Fernández.
- b. Coordinador de la Calidad, que actúa como Secretario. En el caso de la Facultad de Filosofía y Letras este puesto corresponde a la Vicedecana de Calidad, que actúa como secretaria de esta comisión: Dra. Miriam López Rodríguez.

AUTOINFORME DE SEGUIMIENTO DEL TÍTULO

- c. Un representante de cada una de las titulaciones oficiales (de grado y/o máster), que actúa como Vocal. Dicho representante debe ser profesor con vinculación permanente a la Universidad si representa a una titulación de grado y profesor doctor con vinculación permanente a la Universidad si representa a una titulación de máster. En el caso del título de Máster en Estudios Ingleses, el representante es la Dr. Juan A. Perles Rochel.
- d. Un representante de alumnos, que actúa como Vocal.
- e. Un representante del Personal de Administración y Servicios, que actúa como Vocal. Dña. Matilde Candil, Directora de la Biblioteca de Filosofía y Letras.
- f. Un miembro del Servicio de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social, que actúa como vocal-asesor, con voz pero sin voto. Dña. Eva Vallejo García-Técnica de Calidad Servicio de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social

Las funciones de esta Comisión, fijadas en su Reglamento, son las siguientes:

1. Propiciar la mejora continua de los Planes de Estudio.
2. Contribuir a superar el proceso de VERIFICACIÓN (ANECA) de los títulos y apoyar procesos de evaluación ex-post (SEGUIMIENTO y ACREDITACIÓN).
3. Elaborar y proponer para su aprobación el Manual de Calidad y los procesos del Sistema de Garantía de la Calidad, responsabilidad del Centro.
4. Implicar a todas las partes interesadas (profesorado, PAS, estudiantes, autoridades académicas, agentes externos) en los procedimientos de recogida de información pertinentes asegurando la máxima participación.
5. Plantear las acciones de calidad de las Titulaciones dependientes del Centro de forma progresiva.
6. Velar para que la eficacia, eficiencia y transparencia sean los principios de gestión del Centro.
7. Elaboración anual de un Plan de Mejora.
8. Análisis de las quejas, incidencias, reclamaciones y sugerencias recogidas.
9. Análisis de los resultados del procedimiento de evaluación y mejora con relación a los distintos grupos de interés, así como el establecimiento de las correspondientes acciones de mejora, seguimiento e implantación de las mismas.
10. Elaboración de un Informe Anual sobre cada uno de los extremos que conforman a los diversos procedimientos del Sistema de Garantía de la calidad del centro.
11. Cualesquiera otras funciones que le sean atribuidas.

Los coordinadores del máster, además, también trabajan en conjunción con la Comisión de Garantía de Calidad del Centro (de hecho, dos de los coordinadores forma parte de ella). En este curso académico, la Universidad de Málaga ha delimitado en su Plan de Ordenación Docente las funciones de los coordinadores de máster, mediante acuerdo de Consejo de Gobierno en sesión celebrada el 7 de marzo de 2012. Dichas funciones se resumen en las siguientes:

a) Velar por la adecuada coordinación y coherencia científica de los contenidos de los módulos, materias y asignaturas que se integran en el Máster, asegurando que el nivel científico sea el adecuado para el nivel de estudios de Máster.

b) Responsabilizarse y liderar el seguimiento académico de la titulación, poniendo en marcha y coordinando las acciones que se consideren necesarias, de acuerdo con lo aprobado por el Centro. Especialmente, se encargará de que se lleven a cabo todas las actuaciones previstas en la memoria de Verificación del título y en la normativa de la Universidad de Málaga sobre garantía de calidad de los títulos.

c) Responsabilizarse y liderar, dentro de la titulación, los procesos de acreditación y Verificación del Máster y otros similares a los que pueda estar sometida la titulación por parte de agencias de evaluación nacionales o autonómicas o de los propios órganos internos de la

AUTOINFORME DE SEGUIMIENTO DEL TÍTULO

Universidad de Málaga, responsabilizándose de organizar y preparar la documentación que pudiera resultar necesaria.

d) Realizar las tareas de gestión académica y económicas internas al Máster, aprobadas por el Centro, así como las tareas externas que puedan resultar necesarias para la adecuada coordinación de las titulaciones dentro del centro al que esté adscrito el Máster y, en general, de toda la Universidad de Málaga.

e) Velar por los procesos de asignación de tema y tutor del Trabajo de Fin de Máster, plazos de entrega y cualquier otro aspecto relacionado con estos trabajos, siguiendo las directrices aprobadas por el Centro.

f) Realizar un Informe anual dirigido al Decano/Director del Centro, enumerando las actuaciones llevadas a cabo.

g) Proponer, en su caso, a la Comisión de Garantía de Calidad del Centro los planes de mejora de los estudios del Máster.

h) Representar y defender los intereses del correspondiente título oficial en aquellos asuntos que el Decano/Director del Centro le delegue la competencia.

La información relativa a las reuniones mantenidas por la Comisión de Garantía de la Calidad del centro se puede encontrar en la siguiente dirección web:

<http://www.uma.es/facultad-de-filosofia-y-letras/cms/base/ver/base/basecontent/42220/calidad/>

b.2. Se analizará en este apartado si se han realizado acciones encaminadas a la planificación, ejecución, evaluación y revisión de los procedimientos del Sistema de Garantía de la Calidad previstos en la memoria presentada a verificación. Para cada uno de los procedimientos que se relacionan a continuación:

- Procedimiento de evaluación y mejora de la calidad de la enseñanza.
- Procedimiento de evaluación y mejora del profesorado.
- Procedimiento para garantizar la calidad de las prácticas externas.
- Procedimiento para garantizar la calidad de los programas de movilidad. Si procede.
- Procedimientos de análisis de la inserción laboral de los graduados y de la satisfacción con la formación recibida por parte de los egresados. Si procede.
- Procedimiento para el análisis de la satisfacción de los distintos colectivos implicados (estudiantes, personal académico, personal de administración y servicios y agentes externos).
- Procedimiento para el análisis de la atención a las sugerencias y Reclamaciones.

El Sistema de Garantía de la Calidad del Centro, aplicable al título, se diseñó siguiendo las directrices del Programa AUDIT de la ANECA, recibió evaluación positiva del diseño por parte de dicha Agencia y se compone de los siguientes procedimientos:

- PE01. Elaboración y revisión de la política y objetivos de calidad
- PE02. Diseño de la oferta formativa de la Universidad
- PE03. Definición de la política de personal académico
- PE04. Definición de la política de personal de administración y servicios
- PE05. Medición, análisis y mejora continua
- PE06. Responsabilidad social
- PC01. Diseño de la oferta formativa de los Centros

AUTOINFORME DE SEGUIMIENTO DEL TÍTULO

- PC02. Garantía de calidad de los programas formativos
- PC03. Selección, admisión y matriculación de estudiantes
- PC04. Definición de perfiles y captación de estudiantes
- PC05. Orientación a los estudiantes
- PC06. Planificación y desarrollo de la enseñanza
- PC07. Evaluación del aprendizaje
- PC08. Gestión y revisión de la movilidad de los estudiantes enviados
- PC09. Gestión y revisión de la movilidad de los estudiantes recibidos
- PC10. Gestión y revisión de la orientación e inserción profesional
- PC11. Gestión de las prácticas externas
- PC12. Análisis y medición de los resultados de la formación
- PC13. Extinción del título
- PC14. Información pública
- PA01. Gestión y control de los documentos y los registros
- PA02. Gestión de expedientes y tramitación de títulos
- PA03. Captación y selección del personal académico
- PA04. Captación y selección del personal de administración y servicios
- PA05. Evaluación, promoción, reconocimiento e incentivos del personal académico
- PA06. Evaluación, promoción, reconocimiento e incentivos del personal de administración y servicios
- PA07. Formación del personal académico
- PA08. Formación del personal de administración y servicios
- PA09. Gestión de recursos materiales
- PA10. Gestión de los servicios
- PA11. Gestión de quejas, sugerencias y felicitaciones
- PA12. Satisfacción de necesidades y expectativas de los grupos de interés

El Sistema establece en su proceso estratégico PE05 la revisión anual del mismo, en ella se revisan y evalúan los distintos procedimientos así como sus resultados. Si es necesario se actualizan creando nuevas ediciones. Con la revisión anual se analiza el cumplimiento de objetivos y el desarrollo de las acciones de mejora y, además, se definen los nuevos objetivos y acciones de mejora para el siguiente curso académico.

Los valores y análisis de los resultados de los indicadores, se muestran detalladamente en los apartados 1.a, 2a, 2b, c.1 y c.2.

En el año 2011 se ha trasladado toda la información del Sistema de Garantía de la Calidad del Centro a una herramienta informática, lo que ha permitido agilizar la gestión de este Sistema.

El Sistema de Garantía de la Calidad del Centro, inicialmente disponía de 65 indicadores (algunos generales de Centro y otros diferenciados para cada una de las titulaciones que se imparten en la Facultad de Filosofía y Letras). En mayo de 2011 el Vicerrectorado competente, junto con las Comisiones de Garantía de la Calidad de los Centros (representadas a través de los Coordinadores de Calidad), acordaron reducir el número de indicadores a 36 (aunque en algunos casos, estos datos no están todavía disponibles para los másteres). Entre ellos se recogen las cuatro tasas propuestas por la Comisión Universitaria para la Regulación del Seguimiento y Acreditación (CURSA).

En las revisiones anuales del Sistema, la Comisión de Garantía de la Calidad del Centro elabora una Memoria Anual de Resultados. En esta Memoria se analizan los resultados de los indicadores y se valoran los logros alcanzados por los títulos.

Los criterios específicos en el caso de extinción del título se recogen en el proceso clave "PC13. Extinción del título" del Sistema de Garantía de la Calidad del Centro. Este proceso es general de la Universidad de Málaga, aplicable a todos los títulos. El órgano responsable del

AUTOINFORME DE SEGUIMIENTO DEL TÍTULO

mismo es el Vicerrectorado de Ordenación Académica y Profesorado.

En las revisiones anuales del Sistema se ha ido actualizando este proceso. Se han elaborado tres ediciones: la primera aprobada en Consejo de Gobierno de 30 de abril de 2008, la segunda de 29 de julio de 2009 y la tercera de 19 de junio de 2013. En las sucesivas revisiones no se ha considerado necesario modificar dicho proceso.

- Procedimiento de evaluación y mejora de la calidad de la enseñanza

Dentro del SGC del Centro, se recogen los siguientes procesos relacionados directamente con la evaluación y mejora de la calidad de la enseñanza: PE05. Medición, análisis y mejora continua, PC02. Garantía de calidad de los programas formativos y PC12. Análisis y medición de los resultados de la formación.

Tiene especial relevancia, dentro del proceso estratégico PE05 el indicador IN 16, porcentaje de acciones de mejora realizadas. En la Memoria del curso 2011-2012 la Comisión de Garantía de la Calidad la Facultad de Filosofía y Letras propuso 6 acciones de mejora. Se han llevado a cabo 4, lo que nos da un porcentaje del 66,6%. Esto implica un incremento del porcentaje para el Centro pues la cifra obtenida en el curso 2011-2012 fue de 62,5%

- Procedimiento de evaluación y mejora del profesorado.

El SGC del Centro recoge un proceso de apoyo denominado PA05. Evaluación, promoción, reconocimiento e incentivos del personal académico, que es general para todos los Centros de la Universidad de Málaga. Actualmente se aplica un procedimiento de evaluación de la actividad docente del profesorado transitorio, hasta que comience a aplicarse el DOCENTIA-UMA, aprobado en Consejo de Gobierno de fecha 09 de octubre de 2012.

Para la realización de la evaluación de la actividad docente se tiene en cuenta la opinión de los alumnos mediante una encuesta anual que realiza el *Centro Andaluz de Prospectiva*. De este cuestionario se extrae información relacionada con la opinión de los estudiantes sobre la actuación docente del profesorado en diferentes aspectos del proceso de enseñanza-aprendizaje, como son el grado de cumplimiento de la planificación, la satisfacción del alumnado con los sistemas de evaluación y el nivel de satisfacción del alumnado con la actividad docente.

Desgraciadamente, no existen datos para poder analizar el despliegue de este proceso en lo concerniente al Master en Estudios Ingleses y Comunicación Multilingüe e Intercultural.

- Procedimiento para garantizar la calidad de las prácticas externas.
El SGC del Centro recoge un proceso clave denominado PC11. Gestión de las prácticas externas.

El Master en Estudios Ingleses y Comunicación Multilingüe e Intercultural incorpora una asignatura dedicada a la realización de prácticas externas para el itinerario profesional.

En el ejercicio 2012-2013 el resultado obtenido en la valoración realizada por los estudiantes es de 3,3. Esto supone un descenso desde el 4 obtenido en el ejercicio 2011- 2012. Entendemos que este descenso en la valoración de los estudiantes no es significativo si atendemos al

AUTOINFORME DE SEGUIMIENTO DEL TÍTULO

número de estudiantes que responden a la encuesta (tan solo tres estudiantes consignaron una evaluación en el apartado correspondiente al nivel de satisfacción de las prácticas de los 18 que rellenaron la encuesta de forma global)

- Procedimiento para garantizar la calidad de los programas de movilidad. Si procede.

El SGC del Centro recoge dos procesos clave denominados: PC08. Gestión y revisión de la movilidad de los estudiantes enviados y PC09. Gestión y revisión de la movilidad de los estudiantes recibidos. Estos procesos son generales para todos los Centros de la Universidad de Málaga, siendo responsabilidad del Servicio de Relaciones Internacionales.

Los indicadores relacionados y el análisis de los mismos se consignan a continuación.

IN30 - Porcentaje de alumnos del Centro que participan en programas de movilidad
La cifra obtenida para el curso 2012-2013 es de un 5,27%, lo que implica un gran incremento frente a la cifra del curso 2011-2012 (3,99%) y mantiene la tónica ascendente desde 2010-2011 (3,85 %)

IN32 - Porcentaje de alumnos que participan en programas de movilidad cuyo destino es el Centro sobre el total
La cifra obtenida para el curso 2012-2013 es de un 34,04%, lo que implica un incremento frente a la cifra del curso 2011-2012 (32,95%) pero sin llegar a alcanzar la del 2010-2011 (34,12% %).

- Procedimientos de análisis de la inserción laboral de los graduados y de la satisfacción con la formación recibida por parte de los egresados. Si procede.
El SGC recoge un proceso clave denominado PC10. Gestión y revisión de la orientación e inserción profesional.

El indicador relacionado y el análisis del mismo se consigna a continuación.

IN35 - Nivel de satisfacción de los usuarios con respecto a los servicios de orientación profesional
La puntuación obtenida en este indicador es de 4,49 sobre 5, lo cual es muy positivo.

- Procedimiento para el análisis de la satisfacción de los distintos colectivos implicados (estudiantes, personal académico, personal de administración y servicios y agentes externos).
El SGC del Centro recoge un proceso de apoyo denominado PA12. Satisfacción de necesidades y expectativas de los grupos de interés.

En este proceso se recoge que todos los cursos se realizan encuestas de satisfacción a los principales colectivos del Máster: alumnos, profesores y egresados. En el curso 12/13 participaron 15 profesores del Máster en el Cuestionario de PDI del Sistema de Garantía de la Calidad (SGC) y 103 profesores de la Facultad de Filosofía y Letras. En el curso 2012/13 participaron 18 alumnos en el Cuestionario de Alumnos del SGC (47,37%). No se dispone aún de información de egresados del curso 2012/13, en el curso 2011/12 participaron 5 egresados en el Cuestionario de Egresados del SGC.

En lo concerniente al grupo de los alumnos, hemos comprobado un descenso en la percepción desde el 3,73 del ejercicio 2011-2012 hasta el 3,043 del 2012-2013. Probablemente, este descenso se deba a múltiples factores entre los que se encuentran cuestiones de funcionamiento general del centro (servicios administrativos, limpieza, estado de las infraestructuras y recursos disponibles) como a cuestiones más específicas de orden

AUTOINFORME DE SEGUIMIENTO DEL TÍTULO

académico. Desde la coordinación del Master se han puesto en marcha medidas paliativas de los aspectos académicos que consisten en trasladar las quejas expresadas en las encuestas a los profesores afectados por las mismas para que procedan a la subsanación de las disfunciones percibidas por el alumnado.

El grupo de 5 estudiantes egresados que respondieron a la encuesta en el curso 2011-2012 otorgaron un 3,23 como índice de satisfacción por la formación recibida y el funcionamiento general del centro. Estos mencionaron, sin embargo, la implicación y dedicación del profesorado entre los aspectos positivos y, entre los negativos, alguna queja entre la disfunción de las tareas presenciales y la evaluación diseñada para la asignatura. Entendemos, no obstante, que los números de estudiantes que vienen respondiendo a las encuestas es todavía demasiado bajo como para extraer conclusiones contundentes.

En el curso 2012-2013, un total de 15 profesores del Master en Estudios Ingleses y Comunicación Multilingüe e Intercultural completaron el cuestionario de nivel de satisfacción. Los ítems relacionados con aspectos académicos relacionados con su actividad docente superan en 4. Sin embargo, los ítems relacionados con la actuación de los alumnos no alcanzan el 4 y se quedan en torno al 3,5. En general, los profesores mencionan como aspectos a mejorar cuestiones relacionadas con las infraestructuras, la limpieza, los sistemas de contratación del profesorado e incluso la escasa retribución que obtienen por su trabajo. Habría que hacer constar en este apartado que los profesores que imparten el Master lo hacen de forma generosa en tanto en cuanto la Comunidad Autónoma Andaluza no incorpora las horas de Master al cómputo general de carga docente del profesorado.

- Procedimiento para el análisis de la atención a las sugerencias y Reclamaciones.

El SGC del Centro recoge un proceso de apoyo denominado PA11. Gestión de quejas, sugerencias y felicitaciones. Este proceso es común para todos los Centros y unidades de la Universidad. El enlace al sistema se encuentra tanto en la página web de la Universidad como en la web del Centro: <http://dj.uma.es/quejasysugerencias/>

El indicador relacionados es el siguiente:

IN 63 Porcentaje de acciones implantadas relacionadas con las quejas recibidas

En relación a estos 8 tipos de quejas, se han implantado acciones de mejora en relación a 6 de ellos. Por tanto el porcentaje es de 66,66%, lo que representa un enorme incremento frente al 12,5% del curso anterior.

2. Información referida a los indicadores, incluyendo un análisis de los resultados del título

a) Indicadores CURSA

- En esta tabla se deben introducir los indicadores definidos por CURSA. Si un título se ha implantado en el curso 10/11 los datos del 09/10 no deben ser cumplimentados. Se realizarán valoraciones puntuales a los resultados de cada una de las tasa.

Los indicadores propuestos por la comisión CURSA se recogen entre los indicadores del SGC. Los resultados para el curso 2012/2013 del título de Máster en Estudios Ingleses y Comunicación Multilingüe e Intercultural se recogen en la siguiente tabla:

AUTOINFORME DE SEGUIMIENTO DEL TÍTULO

	2011-2012	2012/2013
IN03. Tasa de graduación	SD	SD
IN04. Tasa de abandono	SD	SD
IN05. Tasa de eficiencia	SD	SD
IN27. Tasa de rendimiento	67,3%	69,26 %

NOTA: Los datos de los indicadores IN03, IN04 e IN05 no han sido medidos para los másteres oficiales.

b) Indicadores del SGC

Los datos de los indicadores del SGC (excluidos los del apartado 2.a) del Máster en Estudios Ingleses y Comunicación Multilingüe e Intercultural y de la Facultad de Filosofía y Letras de la Universidad de Málaga para los cursos académicos 2011/12 y 2012/13 son los siguientes:

Código	Denominación del Indicador	2011-2012	2012-2013
IN08	Duración media de estudios	SD	SD
IN19	Nivel de satisfacción de los estudiantes con el proceso de selección, admisión y matriculación.	3,91	2,81
IN20	Grado de cobertura de las plazas ofertadas	66,67	93,33
IN22_1	Demanda de la titulación en 1ª opción	62,22	102,22
IN22_2	Demanda de la titulación en 2ª opción	46,67	42,22
IN22_3	Demanda de la titulación en 3ª y sucesivas opciones	117,78	106,67
IN24	Nivel de satisfacción de los estudiantes con las actividades de orientación (1-5)	2,6	3,13
IN26	Grado de cumplimiento de la planificación (<i>Encuesta de opinión del alumnado sobre la actuación docente del profesorado</i>); 1-5	SD	SD
IN28	Tasa de éxito (%)	91,8%	94,01%
IN29	Satisfacción del alumnado con los sistemas de evaluación (<i>Encuesta de opinión del alumnado sobre la actuación docente del profesorado</i>), 1-5	3,91	3,79
IN36	% Inserción en el tejido socioeconómico de los egresados	SD	SD
IN37	Oferta de prácticas externas (número)	SD	SD
IN38	Nivel de satisfacción con las prácticas externas (<i>Encuesta de Alumnos del SGC</i>), 1-5	4	3,3

	AUTOINFORME DE SEGUIMIENTO DEL TÍTULO
--	--

IN41	Nivel de satisfacción de los usuarios con respecto a la gestión de expedientes y tramitación de títulos (<i>Encuesta de Alumnos del SGC</i>), 1-5	3,5	3,67
IN49	Nivel de satisfacción del alumnado con respecto a la actividad docente (<i>Encuesta de opinión del alumnado sobre la actuación docente del profesorado</i>), 1-5	SD	SD
IN58	Satisfacción de los grupos de interés con respecto a los recursos materiales (<i>por título</i>) (<i>Encuesta de Alumnos del SGC</i>), 1-5	3,69	2,81
IN61	Nivel de satisfacción de los usuarios de los servicios		3,28

NOTA: Cuando no se dispone de información se incluye en la casilla correspondiente "SD" (Sin datos).

c) Observaciones globales sobre los resultados de los indicadores

En este apartado se debe introducir información global sobre los indicadores sin repetir lo ya expuesto en el apartado uno:

c.1. Aspectos a valorar sobre los Indicadores CURSA

En lo que se refiere a los indicadores CURSA, lo más llamativo es la inexistencia de datos para los ejercicios a medir para los indicadores IN03, IN04 e IN05. Sería deseable disponer de datos para poder analizar los resultados y establecer, en caso de que fuera necesario, acciones de mejora.

Para el curso 2012-2013 la tasa de rendimiento experimenta una subida comedita de dos puntos y se sitúa en el 69.26. Aunque entendemos que estas tasas son más que razonables y se sitúan aproximadamente en los niveles del resto de los másteres de la Facultad de Filosofía y Letras (que tienen, en su mayoría, menos estudiantes matriculados que el Master en estudios ingleses y comunicación multilingüe e intercultural, a partir de ahora MEICMI) somos conscientes de que puede mejorarse. Venimos encontrando que los estudiantes tienen dificultad para superar los 60 créditos ECTS en tan sólo un año y que el Trabajo Fin de Master se suele posponer a convocatorias posteriores. Para ello, desde la coordinación del título se han diseñado sesiones de orientación específicas en las que se alienta a los estudiantes a iniciar el trabajo de fin de master lo antes posible, se les ayuda a seleccionar el tema y su supervisor académico.

Asimismo, la presencia entre los matriculados de un alto número de estudiantes internacionales y el escaso contacto que se mantiene en los momentos previos a la matriculación, hace que el fracaso sea más previsible para ellos en alguna de las asignaturas del MEICMI.

Las acciones de mejora que se van a proponer para el título en lo que respecta al curso próximo irán encaminadas, sin duda, a elevar los coeficientes de estos indicadores.

AUTOINFORME DE SEGUIMIENTO DEL TÍTULO

Específicamente, se prestará especial atención a que los alumnos puedan finalizar el Trabajo de Fin de Máster en el periodo establecido y al diseño de procedimientos y mecanismos de apoyo para aquellos alumnos que deban retrasar su presentación al curso académico siguiente.

c.2. Aspectos a valorar sobre otros indicadores

IN 19 Nivel de satisfacción de los estudiantes con el proceso de selección, admisión y matriculación

Este indicador, que experimentó una subida continua desde el curso 2009/2010 hasta el curso 2011/2012, ha sufrido un descenso de 1,10 puntos.

Desconocemos, desde la coordinación del Máster, las razones por las que se puede haber producido este descenso tan acusado que nos coloca ligeramente por encima del “aprobado”, entendido este como 2,5 de 5 puntos.

En lo concerniente a los procesos de selección y admisión, hay que tener en cuenta, par interpretar la medición de 2,79 obtenida, que un alto porcentaje de los estudiantes que finalmente formalizan la matriculación son extranjeros. Estos estudiantes, tal y como expresan en las encuestas, se encuentran en la obligación de presentar documentación traducida por un traductor jurado ante la secretaría del centro, cuando, a su entender, debería ser suficiente el Suplemento Europeo al Título o una validación del documento por el departamento de lenguas extranjeras para que se admitiesen a trámite. La traducción conlleva un gasto adicional que muchos no pueden asumir. Esta percepción afecta no sólo a los procesos de selección y admisión, si no también a los de matriculación.

IN 20 Grado de cobertura de las plazas ofertadas

Tras una caída en el curso académico 2011-2012, las matriculaciones en el Master de Estudios Ingleses y Comunicación Multilingüe e Intercultural (MEICMI) subieron de forma espectacular en el 2012-2013. Entendemos que esto se debe a la consolidación paulatina del Master y una mejor y mayor difusión de la oferta formativa que contiene. El mantenimiento de unas tasas de matriculación razonables también influyó en el aumento hasta el 93.33 para el ejercicio analizado.

IN 22 Demanda de la titulación en primera opción

Existe un altísimo grado de demanda de la titulación en primera opción que, además se ha incrementado fuertemente (en 40 puntos) tras dos ejercicios de caída.

IN 22-2 Demanda de la titulación en segunda opción

AUTOINFORME DE SEGUIMIENTO DEL TÍTULO

La demanda en segunda opción se mantiene en los niveles habituales del resto de los ejercicios

IN 22-3 Demanda de la titulación en tercera y sucesivas opciones

El nivel de demanda en tercera opción se mantiene en altos niveles, al igual que el año anterior. No debemos olvidar que competimos muy directamente con el Master Oficial en Enseñanza Secundaria, formación obligatoria para aquellos graduados, y son muchos, que quieren buscar una salida profesional en el ámbito de la docencia.

IN 24 Nivel de satisfacción de los estudiantes con las actividades de orientación

Los indicadores muestran una subida constante en los últimos tres ejercicios. Esto se debe a la incorporación de tutorías conjuntas en el horario de los estudiantes.

IN 28 Tasa de éxito

Las tasas de éxito par ale curso 2012-2013 alcanzan un meritorio 94.01. Entendemos que son unas tasas que mejoran las obtenidas en el curso anterior (91.8) y que muestran que las estrategias de motivación y orientación en el seno del MEICMI están dando sus frutos. Se supera, además, la media general de la Universidad de Málaga que se sitúa en el 87,58.

IN 29 Satisfacción del alumnado con los sistemas de evaluación

No existen, lamentablemente, datos sobre el ejercicio a analizar. Se produce, parece ser, la paradoja de que se realiza la encuesta a los estudiantes antes de que culmine el proceso evaluativo. Los datos no pueden, de esta forma, ser ilustrativos ni servir para el diseño de estrategias de mejora.

IN 37 Oferta de prácticas externas

No existen datos para el MEICMI

IN 41 Nivel de satisfacción de los usuarios con respecto a la gestión de expedientes y de títulos

Los resultados para el MEICMI para el ejercicio 2012-2013 son ligeramente superiores que los del ejercicio anterior (de 3.5 a 3.67). No obstante, entendemos que los encuestados pueden tener una percepción algo difusa de lo que realmente se le pide que mida. Igualmente, sería conveniente medir este indicador de satisfacción una vez que los procesos a medir hubiesen concluido su despliegue.

IN 58 Satisfacción de los grupos de interés con respecto a los recursos materiales

AUTOINFORME DE SEGUIMIENTO DEL TÍTULO

La percepción de los encuestados sobre los recursos materiales disponibles ha empeorado en casi un punto con respecto al ejercicio anterior. Frente al 3.69 del curso 2011-2012 se ha pasado a un 2.81 del curso 2012-2013.

Ciertamente, el nivel de satisfacción puede haber bajado como consecuencia de la escasa renovación de recursos informáticos en las dependencias de la Facultad de Filosofía y Letras y aularios en los que se imparten las clases. En algunos casos no sólo no se ha actualizado el material, si no que se han sustituido equipos razonablemente actualizados por otros claramente obsoletos.

IN61. Nivel de satisfacción de los usuarios de los servicios

Disponemos, únicamente, de datos correspondientes a los dos últimos ejercicios. La percepción ha empeorado desde el 3.86 del ejercicio 2011-2012 hasta el 3.28 del ejercicio 2012-2013. Esto puede deberse a una multiplicidad de factores, entre los que puede encontrarse los ajustes de personal en la administración pública.

3. Acciones de Mejora llevadas a cabo a partir del análisis valorativo del título

Este apartado debe contener las acciones de mejora puesta en marcha por el título.

a) Tratamiento que se ha dado tanto a las recomendaciones del informe de verificación como a las posibles recomendaciones realizadas en informes de modificaciones (así como a las que pudieran contener los sucesivos informes de seguimiento)

En este apartado se debe introducir información sobre el tratamiento que se ha dado tanto a las recomendaciones del informe de verificación, o a las posibles recomendaciones realizadas en informes de modificaciones, (así como a las que pudieran contener los sucesivos informes de seguimiento).

Con fecha 5 de mayo de 2010 se expide la resolución por parte de la Secretaría General de Universidades, Consejo de Universidades, donde se Verifica positivamente la propuesta del título de Graduado/a en Estudios Ingleses por la Universidad de Málaga. Con número de expediente 2730/2009, la Comisión mixta AGAE/ANECA realiza una serie de recomendaciones que la Comisión encargada de la redacción del Título atiende en su totalidad, modificando la memoria de verificación del máster en los términos siguientes:

CRITERIO 2: JUSTIFICACIÓN.

Atendiendo a la modificación requerida en el informe, se reforzó el apartado referido a los referentes externos y su relación con la propuesta presentada. En particular, se incluyó toda la información sobre las consultas realizadas a los agentes socio-económicos y los cuerpos profesionalizantes relacionados con el título.

CRITERIO 3: OBJETIVOS

Siguiendo la sugerencia de modificación y la recomendación hecha en el informe de evaluación, se reagruparon las competencias de forma más sintética. También se explicitaron

AUTOINFORME DE SEGUIMIENTO DEL TÍTULO

en la memoria los niveles lingüísticos de acceso al máster según el Marco Común Europeo de Referencia para las lenguas.

CRITERIO 4: ACCESO Y ADMISIÓN DE ESTUDIANTES

Se incluyeron en el texto de la memoria las características personales del perfil de los alumnos de nuevo ingreso.

CRITERIO 5: PLANIFICACIÓN DE LAS ENSEÑANZAS

Se especificaron los mecanismos de coordinación docente con los que cuenta el máster. Las competencias de los módulos y las materias ya estaban incluidas en la memoria, pero se revisaron, al igual que las de todas las asignaturas, para adaptarlas al nuevo conjunto de competencias modificado.

Se incluyó así mismo un cronograma en el que se especifica la planificación temporal de las asignaturas del máster.

Se proporcionó información más detallada sobre los convenios de movilidad específicos del máster con otras universidades europeas.

CRITERIO 6: PERSONAL ACADÉMICO

Se revisó el personal de apoyo disponible, que ya se encontraba especificado en la memoria del máster.

b) Justificación de las modificaciones no comunicadas al Consejo de Universidades introducidas en el plan de estudios.

En este apartado se deben identificar y justificar las modificaciones introducidas en el título que no han sido comunicadas al Consejo de Universidades. Se debe justificar que estas acciones son adecuadas para ayudar a mejorar el diseño del título y el correcto desarrollo de la implantación del mismo. Las actualizaciones en la planificación se deben realizar teniendo en cuenta las necesidades actuales y futuras del título y deben estar orientadas hacia las necesidades de todos los grupos de interés.

No se han producido modificaciones en el plan de estudios.

c) Modificaciones que han sido solicitadas al Consejo de Universidades

Se debe informar de la existencia de modificaciones notificadas al CU, así como de la fecha de presentación de la última modificación. Estas modificaciones son aquellas a las que se hace referencia en el art. 28 apdo. 2 del RD 861/2010 en el que se indica "En el caso de que dichas modificaciones afecten al contenido de los asientos registrales relativos a títulos oficiales inscritos en el RUCT, éstas serán notificadas al Consejo de Universidades a través de la secretaría de dicho órgano...". Los asientos registrales vienen definidos en el RD 1509/2008, de 12 de septiembre, por el que se regula el Registro de Universidades, Centros y Títulos.

No se han producido modificaciones en el plan de estudios.