



**Autoinforme de seguimiento curso 2021-22  
(Convocatoria febrero 2023)**

**MÁSTER EN: COMUNICACIÓN INTERNACIONAL  
CENTRO/S: FACULTAD DE FILOSOFÍA Y LETRAS**

<b>Elaborado:</b>	<b>Aprobado:</b>
Comisión de Garantía de Calidad del Centro	Junta de centro
<b>Fecha: 10/03/2023</b>	<b>Fecha: 10/03/2023</b>

**DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL TÍTULO**

Universidad	CÁDIZ	
ID Ministerio	4315072	
Denominación del título	Máster en Comunicación Internacional	
Curso académico de implantación	2014-15	
Web de la titulación	<a href="http://bit.ly/webmascom">http://bit.ly/webmascom</a>	
Oferta de título doble	<b>SÍ</b>	
	<b>NO</b>	<b>x</b>
En su caso, especificar la/las titulación/es y el/los centro/s		
En caso de ser un título conjunto, especificar las universidades donde se imparte.		
Modalidad de enseñanza (presencial, semipresencial-híbrida, virtual, a distancia)	Presencial	
En su caso, fecha de la última renovación de la acreditación	28/06/2018	
En su caso, crédito prácticos obligatorios.		
En su caso, estructuras curriculares específicas.		

**Anexos:**

- **Anexo I. Informe de Indicadores.**
- **Anexo II. Tablas prácticas externas.**

## 1) INFORMACIÓN PÚBLICA DISPONIBLE (IPD): WEB

La información pública (IP) sobre el Máster en Comunicación Internacional se encuentra disponible en la página Web del título <http://bit.ly/webmascom>. En ella se encuentran alojados todos los vínculos requeridos por la Agencia Andaluza del Conocimiento, a saber: Responsables del título, Datos de identificación, Calendario de implantación, Sistema de Garantía de Calidad, Acceso, Competencias, Planificación de las enseñanzas y Memoria e informes de evaluación. Para garantizar que la información del título y Centro, se encuentra accesible y actualizada, anualmente se revisa en el seno de la Comisión de Garantía de Calidad, conforme al proceso P01 - Difusión de la Información (<https://bit.ly/3FCWV19>), teniendo en cuenta las necesidades detectadas, en su caso, en los Informes de la DEVA y el informe resultante de la auditoría interna realizada por la Inspección General de Servicio sobre la IPD.

La información pública del Máster en Comunicación Internacional se estructura siguiendo las recomendaciones de la Agencia Andaluza del Conocimiento, tratando de satisfacer las demandas de información de los diferentes grupos de interés, pero, a la vez, intentando que sea comprensible y de fácil acceso para el alumno. Así, se pueden encontrar, las fichas de las asignaturas ([Listado asignaturas](#)), distribuida por módulos (común, específico profesionalizante, específico de investigación, y de aplicación) que contienen el programa docente de cada una de ellas y los docentes encargados de impartirlos. Los programas docentes se componen de una estructura común a todas las asignaturas de todos los títulos de la Universidad de Cádiz: distribución de créditos prácticos y teóricos, requisitos previos y recomendaciones, relación de competencias y resultados del aprendizaje, actividades formativas, sistema de evaluación, descripción de los contenidos y bibliografía. Se elaboran en el momento que dicta el Cronograma de Planificación Docente aprobado por el Consejo de Gobierno para cada curso académico con un protocolo que comienza con la elaboración de los programas por parte de los docentes, para después ser visadas por el coordinador del título y, finalmente, confirmadas por los directores de departamento después de su aprobación en los consejos de departamento.

Con respecto a los horarios de impartición de las asignaturas, se elabora a partir de la aprobación en Consejo de Gobierno del Calendario Académico de la Universidad atendiendo a los periodos lectivos por semestre e incluyendo dentro de los mismos la simultaneidad de asignaturas correspondientes a los dos itinerarios curriculares expresados como módulos específicos entre diciembre y abril.

En cuanto a la información relevante del Trabajo Fin de Máster, la página web de la Facultad referida a los títulos de Máster incluye un apartado específico donde se pueden leer los reglamentos y normativas correspondientes, los cronogramas de actuaciones para el desarrollo de esta actividad, la composición de las Comisiones de Evaluación y los impresos y formularios incluidos en el procedimiento normativo (<https://bit.ly/2Me1Wam>). Los detalles más específicos del TFM propio del Máster en Comunicación Internacional se encuentran disponibles dentro de la web del máster <http://bit.ly/webmascom>.

También el título publica información completa y actualizada sobre los resultados alcanzados y la satisfacción de los grupos de interés así como al Sistema de Garantía de Calidad donde se incluye información sobre los responsables del mismo, los procesos y procedimientos así como el Plan de Mejora del título. Asimismo, la web da acceso a las diferentes normativas académicas y sistemas de apoyo específicos para el alumnado una vez matriculado y a los documentos oficiales del título (Memoria, Autoinformes, informes DEVA, etc.)

No obstante lo anterior, como está previsto en el P01 del Sistema de Garantía de Calidad, la revisión y actualización de la IPD del título se realizó entre mayo y septiembre de 2022, previo al inicio del curso académico y siguiendo tanto en la revisión y actualización como en las auditorías realizadas por la Inspección General de Servicios (a los títulos previstos en su planificación) lo establecido en el Anexo II de la Guía para el Seguimiento de los Títulos Universitarios Oficiales de Grado y Máster (versión 05, de junio de 2021).

El Máster en Comunicación Internacional ha sido objeto de una segunda auditoría interna el 7 de septiembre de 2021, con un proceso de revisión en dos fases donde se pudo detectar una serie de necesidades de actualización, ampliación o modificación de la información disponible en la página web del Máster. Se han podido resolver en plazo todas las que consideramos posibles desde la coordinación, que son:

a) Documentación de gestión de la calidad y de propuestas de mejora (desde 2019): autoinformes de seguimiento, los informes de seguimiento de DEVA, resultados del título.

b) Información actualizada de componentes relacionados con la programación docente y la gestión del aprendizaje: Programas de asignaturas, listado de oferta de prácticas, calendario del 2021-2022.

En el Informe final de la Auditoría Interna de fecha 8 de octubre de 2021 se indica que de 33 ítems que necesitaban modificación y seguimiento se han cerrado con satisfacción 32, dando un porcentaje de 97%.

Como prueba de que la difusión y la información pública del título recibe un grado de satisfacción sobresaliente, los indicadores que componen el P01 muestran una subida de esta tasa tanto respecto al grupo de interés de los estudiantes (3,55 en 2020-21 que sube a 4,27 en 2021-22), como en el de PDI (4,13 en 2020-21 que sube a 4,23 en 2021-22).

**Puntos Fuertes:**

Grado de satisfacción del PDI  
Grado de satisfacción del alumnado

Fecha del informe DEVA (Especificar tipo de informe DEVA) (*)	Recomendaciones recibidas	Acciones de mejora para dar respuesta a estas recomendaciones
6/07/2022	<i>Recomendación nº 1: Se recomienda desarrollar el apartado de perfil del profesorado en la página propia del título.</i>	Acción de mejora: Diseñar documento sobre el perfil del profesorado para subirlo a la web del título
6/07/2022	<i>Recomendación nº 2: Se recomienda incluir todos los indicadores del título en la página web.</i>	Acción de mejora: Subir la tabla con indicadores a la página web del título

## 2) SISTEMA DE GARANTÍA INTERNO DE LA CALIDAD

El Consejo de Gobierno de la Universidad de Cádiz aprobó el 28 de junio de 2021 la versión 3 del Sistema de Garantía de Calidad de los Centros y Títulos de la UCA, entrando en vigor el 1 de octubre del mismo año. Dicha versión ha sido revisada y actualizada, tras su primer año de implantación, obteniendo el visto bueno del Consejo de Calidad de la UCA el 23 de noviembre de 2022 y aprobada por Consejo de Gobierno en enero de 2023.

Este Sistema se compone de: Manual de Calidad, 8 Procesos, y Protocolos/procedimientos propios de cada Centro. En el Manual de Calidad se identifican a los responsables dentro del Sistema y se relacionan las funciones que ostentan en el mismo. Los grupos de interés están identificados en el capítulo 3 articulándose su implicación en los propios procesos del Sistema, fundamentalmente a través de las distintas comisiones y órganos de decisión previstos y/o manifestando su opinión a través de los procesos de recogida de información sobre su satisfacción.

Los 8 procesos se estructuran en los siguientes apartados:

Objeto

Desarrollo

Seguimiento y medición (indicadores y evidencias). Las fichas técnicas de los indicadores se ubican en el Anexo II de cada proceso

Herramientas y formatos: desarrollados en el Anexo 1 de cada proceso

Cronograma/s: se desarrolla gráficamente el proceso a través de actuaciones con sus responsables, fechas de ejecución y, en su caso, registros o evidencias de las mismas.

En base al P02- Proceso para la revisión de la gestión de la calidad la Facultad de Filosofía y Letras aprobó su Política de Calidad en sesión de Junta de Facultad del pasado 28/07/2021. Dicha Política de Calidad se encuentra alineada con la [Política de Calidad de la UCA](#) y se encuentra alojada en la página web del centro ([SGC--Política de Calidad](#)). Además, la Facultad comenzó a finales del curso 2021-22 la gestión de los procesos para diseñar y aprobar el Plan Director de Centro llegando el 7/06/2022 a aprobar en Junta de Facultad la versión final. El documento se halla alojado en la web de la facultad dentro del apartado de Sistema de Garantía de Calidad del Centro.

En cuanto a la Comisión de Garantía de Calidad del Centro (CGCC), se trata del órgano responsable del seguimiento, evaluación, y control de calidad de los títulos del centro. Ello garantiza que el centro mantiene, con las peculiaridades propias de cada título, unos criterios homogéneos y coherentes y una forma común de funcionar para todos los títulos de su responsabilidad y cuyas políticas y objetivos pueden consultarse en [SGC Filosofía y Letras](#). Para alcanzar los fines perseguidos, tras una primera etapa en la que se ha adquirido la experiencia necesaria, la CGC se ha dotado de un Reglamento de Régimen Interno de la CGC de la Facultad de Filosofía y Letras aprobado por la Junta de Centro el 30 de octubre de 2013 y en el que se establece su estructura y composición, las funciones que son de su responsabilidad y el modo de funcionamiento. En la actualidad están representados en ella todos los estamentos universitarios que, de una u otra forma, tienen vinculación con la docencia en el título, cuya última composición quedó aprobada en noviembre de 2022. Por lo demás la CGC ha elaborado, supervisado y aprobado en su caso, todos los documentos requeridos por el Sistema de Garantía de Calidad, ha realizado el seguimiento de los títulos revisando, actualizando y mejorando el programa formativo, ha velado por el cumplimiento de los objetivos y ha valorado el grado de satisfacción de los grupos de interés. Prueba de todo ello son:

- las actas de las numerosas reuniones que se celebran durante cada curso. (<https://filosofia.uca.es/actas-de-cgcc-del-curso-2020-2021/>)
- los autoinformes anuales de seguimiento, todos ellos realizados en forma y tiempo
- la atención a los informes de seguimiento (Sistema de Garantía de Calidad: P14-Procedimiento para el seguimiento, evaluación y mejora del título).

Los debates y los acuerdos tomados en la CGCC han contribuido al correcto desarrollo del **Máster en Comunicación Internacional**, ya que ha permitido un seguimiento adecuado de la titulación. Así, los debates se han centrado fundamentalmente en los siguientes puntos, que han necesitado de una negociación por parte de los grupos de interés en el seno de la comisión:

1. Aprobación calendario exámenes: Este aspecto se refiere a los diferentes calendarios que se proponen desde el Decanato en el caso de los Grados y desde las coordinaciones de los Másteres previamente a la finalización del curso anterior, ensamblándose con los calendarios de procesos publicados por el vicerrectorado responsable de la Planificación Docente.
2. Líneas y directrices para la gestión y evaluación del TFG y TFM: Este aspecto se propone por parte del Decanato para ser aprobado por los miembros de la CGC del centro a principio de cada curso, de manera que, en el caso de los coordinadores de Másteres, pueden difundir e informar sobre elementos fundamentales del TFM al iniciar el programa formativo. Esta parte del proceso va seguido de la aprobación de cronogramas para la presentación y defensa de los TFMs
3. Catálogo de asignaturas para estudiantes Erasmus: en el caso de los Másteres, desde hace unos años, tenemos asignaturas abiertas para la incorporación de estudiantes de movilidad internacional, siempre que cumplan con los requisitos previos.
4. Aprobación de objetivos de calidad del Centro: los objetivos de calidad del centro se proponen como un documento que se diseña revisando los planes de mejora de los títulos y también aportando propuestas esencialmente relacionados con la Facultad de Filosofía y Letras.

En el P03- Proceso de diseño, seguimiento y mejora de los programas formativos se define tanto la sistemática a seguir en el diseño, revisión y mejora del título como para la suspensión o extinción del mismo y se definen los mecanismos de coordinación de los títulos conjuntos o interuniversitarios. Todo ello respetando lo estipulado en el [Reglamento UCA/CG03/2020, de 18 de Febrero, para la Creación, modificación, suspensión, extinción y gestión de títulos oficiales en la Universidad de Cádiz](#)

Además, el título cuenta con un Plan de Mejora actualizado a partir del análisis y revisión de la información recogida a través de los diferentes procesos del SGC, incluidos los procesos de evaluación externa (DEVA). En cada una de las acciones de mejora se identifican los indicadores que midan las acciones, los responsables, el nivel de prioridad, la consecución y la temporalización, tal como queda reflejado en la parte final de cada Autoinforme anual.

**Puntos Fuertes:**

La actualización completa de la web y su reestructuración en cuanto al SGC por parte del equipo decanal

Fecha del informe DEVA (Especificar tipo de informe DEVA) (*)	Recomendaciones recibidas	Acciones de mejora para dar respuesta a estas recomendaciones
6/07/2022	<i>Recomendación nº 3: Se recomienda actualizar el plan de mejora, pues el último que se ofrece es del año 2018.</i>	Acción de mejora: Actualizar el documento en la web y crear la dinámica de actualización anual por parte de la coordinadora del título
6/07/2022	<i>Recomendación nº 4: Se deben implantar procedimientos para recabar la satisfacción de empleadores y aumentar la participación de los egresados</i>	Acción de mejora: Crear sinergias para incentivar a la implantación de estos procedimientos dentro de la Política de Calidad del Centro

### 3) DISEÑO, ORGANIZACIÓN Y DESARROLLO DEL PROGRAMA FORMATIVO

El desarrollo del plan de estudios, conforme a la memoria verificada, es adecuado, coherente y no se han producido incidencias significativas, lo que ha permitido una correcta adquisición de las competencias por parte de los estudiantes. El diseño del título va incorporando mejoras que se van implementando después de localizar en cada curso defectos de organización horaria y de calendario, teniendo en cuenta que este título se estructura en combinatorias de dos lenguas (español/inglés) o (español/francés) y en dos itinerarios de especialidad (profesional e investigador). La optimización del calendario de impartición de asignaturas ha ido modificándose tras el análisis de los diferentes comportamientos del estudiantado en su proceso de elección de optativas. Esta implementación de cambios ha producido una mayor fluidez para adaptarse a las preferencias y a los perfiles de los estudiantes, evitando los posibles solapamientos en horario de asignaturas con perfiles afines en cuanto a combinación idiomática y también con respecto a los perfiles profesionales que quedan implícitos en cada materia.

La modalidad de enseñanza tal como está previsto en la memoria verificada es presencial y se ajusta a lo establecido en dicha memoria. La naturaleza de la enseñanza en todo el recorrido curricular es teórico-práctica por lo que la presencialidad es fundamental para la óptima adquisición de las competencias por parte del estudiantado. En este sentido los sistemas de evaluación están organizados de manera consensuada utilizando esa presencialidad para la realización de actividades, tareas y ejercicios de solución de problemas que demandan un proceso de aprendizaje gradual y testado de manera constante. Este carácter teórico-práctico permite a los estudiantes chequear su propio grado de asimilación de contenidos y de utilización de herramientas, normalizando su asistencia a todas las clases y promoviendo la evaluación continua. Todos estos detalles están incluidos en el "Programa Docente" de cada asignatura, tal como se denomina en la plataforma del Gabinete de Ordenación Académica de la UCA, que se estructura en los siguientes apartados: "Requisitos y Recomendaciones", "Profesorado", "Competencias", "Resultados del aprendizaje", "Actividades Formativas", "Sistema de Evaluación", "Bibliografía". ([asignaturas.uca.es](http://asignaturas.uca.es)). El

conjunto de todos los programas docentes de las materias que componen el título pasa por un proceso de validaciones y aprobaciones que comienza tras la asignación de las asignaturas a los docentes en el seno de los Consejos de Departamento, son entonces los responsables de cada asignatura los que redactan y diseñan la guía docente dentro de la plataforma ofrecida por el Gabinete de Ordenación Académica, para la que necesitan una primera validación del docente en cuestión, para una posterior validación del coordinador del título y de la dirección del Departamento. Al finalizar este proceso, son los Consejos de Departamento los competentes para aprobar esa organización docente definitiva.

Los procesos de gestión e implantación de la normativa aplicable al título se desarrollan de manera adecuada y benefician al desarrollo del programa formativo. De entre ellos destacamos los que son de un uso constante para el desarrollo normalizado de las enseñanzas:

\* Normativa de gestión de los TFM: Esta actividad que supone la última asignatura a realizar para la obtención del título está gestionada por el Decanato de la Facultad de Filosofía y Letras. Es a través de una organización global para todos los títulos gestionados por el centro que se van implementando los procesos académicos y administrativos del TFM. (<http://bit.ly/3kR7qsl>). En cuanto a la información sobre esta normativa y el apoyo a los estudiantes del Máster en Comunicación Internacional, el título cuenta con un miembro del equipo directivo (comisión académica) dedicado a la gestión interna del TFM. Sus acciones comienzan antes de la publicación de líneas temáticas ofertadas por medio de sesiones de información sobre los contenidos de esas líneas, sobre el personal académico que las oferta, y sobre los procedimientos administrativos en el contexto del cronograma publicado por Decanato ([Conogramas](#)). Una vez comenzado este proceso, es el coordinador, con la aprobación de la Comisión Académica, el que propone la asignación de línea, tutor y estudiante para su aprobación en tiempo y forma.

El resto de normativas, instrucciones y reglamentos se halla alojado en la página web TFM del centro (<http://bit.ly/3kR7qsl>), y también se incluye en la GUÍA ACADÉMICA DEL MÁSTER que se publica anualmente en [Planificación Enseñanza MCI](#).

\* Reconocimiento de créditos y convalidaciones: En la GUÍA ACADÉMICA DEL MÁSTER ([GUÍA](#)) se incluye un apartado específico sobre esta normativa, aunque también se puede encontrar el Reglamento [sobre transferencia y reconocimiento de créditos](#) en la página web de la facultad y el Máster cuenta con una Guía de Prácticas, aunque también existe un epígrafe dentro de la página web del máster (<http://bit.ly/3WGyXdh>).

Los criterios de admisión, el perfil del estudiante de ingreso y número de plazas son adecuadas y se ajustan a lo establecido en la memoria del programa formativo. Tal como demuestran los indicadores del P06-ISGP del 01 al 04, listados en el Anexo I de este Autoinforme, consideramos que el Máster ha conseguido unos datos sobresalientes con respecto al perfil de estudiante de ingreso que resulta de los indicadores de tasa de adecuación y de preferencia del título (100%, 93,33%), así como constatamos que el número de plazas ofertadas (30) está ajustada al número de candidatos que solicitan la preinscripción en el máster (80% de ocupación). En 2021-22 este dato ha sufrido una merma que justificamos por las dificultades de entrada al título de estudiantes extracomunitarios cuyas incidencias en la obtención de visado y la falta de normalización de movibilidades estudiantiles pertenecientes al espacio asiático han provocado la ausencia de estos estudiantes que eran una fuente de matriculados en el máster antes de la situación que hemos vivido desde la pandemia y luego desde la guerra ruso-ucraniana. Es el caso de los estudiantes provenientes del Espacio Postsoviético que de manera usual han optado por matricularse en estas materias, entre los que se encuentran los beneficiarios del convenio de Doble título con la Universidad Federal de Siberia que, debido al conflicto bélico, ha debido terminar después de varios años de actividad con estudiantes entrantes de esa universidad. De cualquier forma, debemos anotar con satisfacción un grado de repunte en la matriculación de las asignaturas del itinerario investigador por la entrada de estudiantes Erasmus entrantes que escogen estas asignaturas de la bolsa ofertada por el Decanato para los compromisos docentes. En este sentido, nos congratulamos de poder ofertar materias que sirven como puente a disciplinas contemporáneas como los estudios de género, los estudios filmicos, y los estudios poscoloniales, las cuales están mucho menos desarrolladas en los programas de máster y doctorado en estos países.

Una de las razones por las que el proyecto formativo va desarrollándose con éxito en estos años posiblemente está relacionada con la coordinación académica de la que los estudiantes tienen conocimiento en la sesión inaugural del curso.

Para llevar a cabo una coordinación piramidal que resulte efectiva, el máster cuenta con un equipo de dirección, que compone a su vez la Comisión Académica del título, compuesto por:

Coordinadora del Máster- Coordinadora de las Prácticas en Empresas  
 Coordinador del Módulo Común  
 Coordinadora del Módulo de especialidad. Itinerario Profesional  
 Coordinador del Módulo de especialidad. Itinerario Investigador  
 Coordinador del TFM

Además, cada una de las asignaturas que componen el plan de estudios (22) cuentan con un/a coordinador/a que es responsable de coordinar contenidos y sistema de evaluación cuando la asignatura está impartida por dos o más docentes. Esa coordinación se encarga de resolver incidencias académicas y de horario, así como de atender a los estudiantes en cuanto a dudas sobre esos asuntos internos. En el caso de que sea necesario tomar decisiones más globales el/la coordinador/a de asignatura eleva la pregunta/sugerencia/incidencia a la coordinación del módulo correspondiente, que, como miembro de la Comisión Académica, la pone en conocimiento de la misma para su resolución.

Este modo de poner en marcha una estructura de coordinación piramidal está dando buenos resultados como se atisba al analizar la mejora del indicador P04-ISGP 10, en el Anexo I de este Autoinforme, donde se ha incrementado el grado de satisfacción del alumnado con respecto a la coordinación docente de 2,95 en 2020-21 a 3,8 en 2021-22.

**Puntos Fuertes:**

Tasa de adecuación del título  
 Tasa de preferencia del título  
 Mejora del grado de satisfacción del alumnado con respecto a la coordinación docente con respecto a cursos anteriores

Fecha del informe DEVA (Especificar tipo de informe DEVA) (*)	Recomendaciones recibidas	Acciones de mejora para dar respuesta a estas recomendaciones
6/07/2022	<i>Recomendación nº 5: Se recomienda implementar acciones que favorezcan la movilidad del alumnado.</i>	Acción de mejora 1: Realizar una búsqueda de títulos afines en universidades extranjeras para posibles convenios de movilidad o doble título

**4) PROFESORADO**

El personal académico de la Universidad se distribuye por áreas de conocimiento y departamentos, permitiendo que la Universidad imparta el título objeto de evaluación con el profesorado que presenta el perfil idóneo para las materias que se imparten en el título, de acuerdo con su experiencia docente e investigadora en el área o áreas de conocimiento necesarias. En la memoria de verificación del título se presentó todo el personal académico disponible en los departamentos de la Universidad con docencia en el título.

El personal académico que imparte la docencia en el Máster Universitario en Comunicación Internacional procede principalmente de tres áreas de conocimiento ubicadas en la Facultad de Filosofía y Letras. Estas áreas mayoritarias son las áreas de Filología francesa y Filología inglesa, integradas en el Dpto. de Filología Francesa e Inglesa, y el área de Lingüística General, integrada en el Dpto. de Filología. Junto a los profesores de las mencionadas áreas de conocimiento, el máster cuenta regularmente con la participación de diferentes especialistas de reconocido prestigio e integrados en cursos directamente relacionados con sus líneas de especialización científica. Un ejemplo de esta



colaboración es el de un docente adscrito al Departamento de Marketing y Comunicación del área de conocimiento “Comunicación Audiovisual y Publicidad”, que resulta completamente afín con la materia en la que participa: “Técnicas y recursos lingüísticos para la comunicación social”.

Junto al profesorado de la UCA, la figura del experto invitado que participa puntualmente en algunas asignaturas acompañado siempre por el profesor responsable permite enriquecer los programas formativos con profesionales e investigadores especializados. La mayoría del profesorado del máster pertenece a grupos de investigación integrados en el Plan Andaluz de Investigación, por lo que su producción científica se encuentra en permanente actualización en el Sistema de Información Científica de Andalucía.

El procedimiento normativo para la elaboración de los planes docentes se inicia por medio de la publicación de la Instrucción para la Planificación Académica por parte del Vicerrectorado competente en materia de ordenación académica con el fin de establecer las fases y los responsables de las mismas para llevar a cabo la aprobación de la ordenación académica de los títulos de la UCA ([PLANIFICACIÓN ACADÉMICA 20-21](#)). En la plataforma del Sistema de Información de la UCA se determinan la capacidad inicial y final de cada una de las áreas de conocimiento, para conocer exactamente el saldo con el que cuenta cada área y así poder solicitar profesorado por necesidades docentes si es el caso. Con la publicación del Plan de Dedicación Académica ([PLANIFICACIÓN ACADÉMICA 20-21](#)) se establecen las directrices básicas para la asignación docente por áreas de conocimiento y departamento, teniendo en cuenta generalmente el perfil docente e investigador del profesorado.

Con respecto al nivel de profesionalización y de especialización en el profesorado del Máster en Comunicación Internacional la asignación se realiza en el seno de los departamentos junto con todas las asignaturas de encargo docente de otros títulos de Grado y de Máster, siguiendo criterios de orden de prelación según categoría, grado y antigüedad, lo cual no permite garantizar una plantilla que se consolide como profesorado del máster. En estos años de movimiento constante de profesorado por jubilaciones, por descarga de créditos por cargos académicos, y por convocatoria de plazas en universidades cercanas a la UCA, todos los títulos de la Universidad de Cádiz han sido testigos de este fenómeno que ha derivado en la entrada constante de personal sustituto interino. A esto hay que añadir que dada el envejecimiento de las plantillas universitarias y la brecha producida por años de cierre a la contratación en figuras LOU, la presencia de personal no vinculado no resulta un elemento de voluntariedad en la asignación de la docencia de los títulos sino una necesidad imperante dado el volumen de este personal, por lo menos, en la UCA.

La distribución actual de categorías del profesorado en las tres áreas que cubren la docencia del Máster es actualmente como sigue:

**Área de Lingüística General** (Departamento de Filología): 3 Catedráticos de Universidad, 5 Titulares de Universidad, 1 Profesor Contratado Doctor, 4 Profesores Ayudantes Doctores, 2 Profesores Sustitutos Interinos.

**Área de Filología Inglesa** (Departamento de Filología Francesa e Inglesa): 13 Titulares de Universidad, 7 Contratados Doctores, 3 Colaboradores, 3 Ayudantes Doctores, 1 Asociado, 13 Sustitutos Interinos.

**Área de Filología Francesa** (Departamento de Filología Francesa e Inglesa): 5 Titulares de Universidad, 1 Titular de Escuela Universitaria, 1 Contratada Doctora, 4 Ayudantes Doctores, 2 Sustitutos Interinos.

Esto no quiere decir que la docencia del máster esté comprometida por docentes sin especialización, al contrario, el personal sustituto interino está en proceso de poder solicitar sus acreditaciones para poder conseguir plazas vinculadas y posiblemente el curso que viene este mismo mapa haya cambiado por estas circunstancias.

Al analizar a simple vista el detalle del indicador ISGC-PO5-01: Distribución y características del personal académico del título. Tabla: Evolución del Personal Académico del Título, es evidente esta movilización de categorías. Así, en el curso 2020-21 el máster fue impartido por un total de 4 CUs, 12 TUs, 3 CDs, 1 COL, 6 ADs, y 7 PSIs, mientras que en cuestión de meses esa docencia ha pasado a estar cubierta por 3 CUs, 11 Tus, 7 CDs, 1 COL, 4 ADs, y 9 PSIs. Además, es conveniente tener en cuenta que la mayor parte de PSIs que imparten docencia (siempre en asignaturas compartidas con otras categorías profesionales) son ya doctores, lo cual garantiza un nivel notable de especialización.

Para asignar la docencia de todos sus títulos, anualmente, antes del inicio del curso académico, el Vicerrectorado de Profesorado determina la capacidad inicial y final de cada una de las áreas de conocimiento, y garantiza que cada una de las áreas y departamentos cuenten con el personal suficiente para cubrir la totalidad de la docencia asignada, estimando las necesidades de plantilla para el curso académico siguiente. El procedimiento a seguir tras determinar las necesidades de plantilla viene dispuesto en la instrucción anual, emitida por este Vicerrectorado (<http://gabordenacion.uca.es>) para elaborar y coordinar los Planes de Ordenación Docente de Centros y Departamentos. Con carácter general, para el estudio y solución de necesidades sobrevenidas, los Departamentos hacen uso de la aplicación GOA, plataforma del Servicio de Organización Académica y Planificación Plantillas PDI), donde se gestionan los detalles más relacionados con la información académica (guías docentes, listas de clase,

tutorías) como los relacionados con la gestión del personal docente e investigador (nuevas contrataciones, aprobación de grupos de prácticas, etc.).

El personal académico que imparte docencia en cualquiera de los títulos de la universidad es objeto de evaluación por parte de los estudiantes a través de encuestas de satisfacción realizadas para cada asignatura. Estas encuestas reflejan una serie de ítems correspondientes a los aspectos académicos (cumplimiento del programa de las asignaturas, cumplimiento de las horas de clase, compromiso con el sistema de evaluación propuesto desde el principio, cumplimiento de las tutorías, etc.). Estas encuestas se llevaron a cabo en el curso 2021-22 de manera online alojando cada encuesta en las páginas del Campus Virtual de cada una de las asignaturas. Este proceso de recogida de datos es gestionado por la Unidad de Calidad y de sus resultados tienen constancia todo el profesorado, que puede utilizarlas para revisar sus métodos o localizar los defectos resaltados en ellas.

Aparte de este tipo de evaluación de un solo grupo de interés (alumnado), la Universidad de Cádiz, a través del Vicerrectorado competente, pone a disposición del profesorado oportunidades y mecanismos para continuar su formación y actualización en herramientas para la mejora de la docencia, investigación y gestión universitaria (<https://udinnovacion.uca.es/>). Anualmente, tras consulta y petición a los grupos de interés se diseña un catálogo de acciones formativas para el profesorado. (<http://udinnovacion.uca.es>). En este aspecto, el máster ha contado con un 51,43% de PDI implicado en estas herramientas, un dato que nos lleva a pensar que el profesorado ha ido entendiendo lo importante que es esta implicación con su propia formación.

Además, existen convocatorias para potenciar la innovación y mejora docente en el marco de las asignaturas con objeto de mejorar continuamente la manera de enseñar y la manera de aprender en la Universidad de Cádiz. Estas convocatorias son las siguientes:

- Convocatorias de Proyectos de Innovación y Mejora Docente (<http://udinnovacion.uca.es>).
- Convocatoria de Actuaciones Avaladas para la Mejora Docente (<http://udinnovacion.uca.es>).
- Convocatoria de Actuaciones Avaladas para la Formación del Profesorado (<http://udinnovacion.uca.es>).
- Convocatoria de Ayudas para la Difusión de Resultados de Innovación Docente (<http://udinnovacion.uca.es>).

La formación del profesorado y su participación en proyectos de innovación docente se considera un aspecto clave en el proceso de mejora del título, aunque podemos señalar la incidencia en este aspecto como insuficiente, dado que el porcentaje de profesorado implicado en estos proyectos ha sido del 25,71%, lo cual nos lleva a pensar en herramientas para incentivar al personal durante el curso que viene.

Desde este enfoque, el seguimiento y evaluación de la actividad docente se articula a través de los siguientes procedimientos del Sistema de Garantía de Calidad:

- [P05 Proceso de gestión del personal académico](#), éste permite estudiar el rendimiento del título en esta materia, incluyendo la satisfacción del alumnado con la docencia recibida.
- [P04 Proceso de gestión de los procesos de enseñanza-aprendizaje](#), en éste se evalúan indicadores de percepción, la coordinación docente.

Finalmente, existe otro cauce para medir la calidad docente del profesorado por medio de una evaluación externa denominada Programa Docentia (ANECA). La Universidad de Cádiz, de acuerdo con el artículo 127.1 de los Estatutos que establece que “todo Profesor será objeto de evaluación ordinaria, al menos cada cinco años y cuando así lo solicite expresamente”, a través del Vicerrectorado competente en materia de profesorado, elabora y hace público un informe global de cada convocatoria del procedimiento de evaluación de la actividad docente DOCENTIA, certificado en su diseño por ANECA: (<http://docentia.uca.es/>). De todas formas, constatamos con satisfacción la subida del porcentaje de PDI que ha accedido a este procedimiento de evaluación, que en 2020-21 fue de un 18,8% y en 2021-22 se ha ampliado a un 22.8%.

Tal como se ha mencionado anteriormente el proceso de selección y asignación del TFM cuenta con todo un cronograma y un mapa de acciones llevadas a cabo por el Decanato de la Facultad de Filosofía y Letras y por la Comisión Académica del Máster para su constante optimización ([CRONOGRAMAS TFM Y DIRECTRICES](#)). Desde el momento de implantación del Máster en Comunicación Internacional, aun contando con un volumen bastante más bajo de alumnado que en la actualidad, este aspecto ha sido objeto de análisis y de propuestas de mejora. El TFM, como culmen del título, siendo una asignatura tan especialmente diferente a las otras que componen el plan de estudios, ha necesitado siempre de una vigilancia y de una revisión constante en el seno de la Comisión Académica. Resultado de este compromiso, que nos ha llevado a tener un coordinador específicamente centrado en la optimización de los procesos y a mantener con los estudiantes un flujo continuo de contacto para resolver dudas e incidencias, es la

excelente nota que se evidencia en el indicador del P04-ISGP 11 incluido en el Anexo I de este Autoinforme, donde el grado de satisfacción del alumnado con esta gestión sube de un 3,73 el curso 2020-21 a un 4,2 para el curso 2021-22, algo que nos indica que las acciones de mejora que hemos puesto en marcha están dando sus frutos.

El caso de la asignatura de Prácticas en Empresas ha tenido que ser actualizado durante el curso 2021-22 por un cambio en la plataforma de gestión puesta en marcha por la Unidad de Prácticas de la UCA. Esta asignatura no depende de Decanato ni de las unidades académicas que solventan las otras asignaturas, sino que demanda un entramado complejo de interconexiones con el Vicerrectorado de Estudiantes, las empresas externas, y el personal académico proveniente de la plantilla docente del máster. Esta complejidad se volvió más difícil al tener que adaptar la asignatura a esta nueva plataforma ([Plataforma Gades](#)), por lo que la Comisión Académica del título acordó limitar la responsabilidad académica de las prácticas a las personas más preparadas (participantes en talleres de aprendizaje propuestas por el vicerrectorado para tal fin) para no provocar ninguna incidencia no deseada. Por este motivo, durante el curso 2021-22 fueron solo dos docentes (la Coordinadora de las Práctica en empresa, a su vez coordinadora general del máster, y la Coordinadora del Módulo profesional) las que se responsabilizaron de tutorizar académicamente a todos los estudiantes matriculados en esa asignatura. El criterio más relevante para tomar esa decisión fue que tanto una como otra contábamos con una experiencia de años relacionándonos con los gestores de las empresas, vigilando los proyectos formativos, y enseñando a los estudiantes a realizar sus memorias finales.

En resumen, y teniendo en cuenta los resultados que muestran los indicadores P05 ISGC-04 (Grado de satisfacción global de los estudiantes con la docencia), P07 ISGC-02 (Grado de satisfacción global de los estudiantes con el título) y P07 ISGC-03 (Grado de satisfacción global del profesorado con el título), observamos una tendencia a la subida de estos resultados, llegando durante el curso 2021-22 a los datos de 4,8 (P05 ISGC-04), 4,55 (P07 ISGC-02) y 4,17 (P07 ISGC-03) tal como se recoge en el Anexo I de este Autoinforme.

Fecha del informe DEVA (Especificar tipo de informe DEVA) (*)	Recomendaciones recibidas	Acciones de mejora para dar respuesta a estas recomendaciones
6/07/2022	<i>Recomendación nº 6: Se recomienda incrementar en el Máster la participación de profesorado con vinculación permanente.</i>	<b>Acción de mejora:</b> Instar a las unidades competentes en la asignación de la docencia a vigilar, en lo posible, la participación de profesorado con vinculación permanente en la docencia del Máster
6/07/2022	<i>Recomendación nº 7: Se debe aportar la información necesaria para conocer el perfil profesional y la cualificación de los profesores que imparten las materias del Máster, dirigen los TFM y tutorizan prácticas externas.</i>	<b>Acción de mejora:</b> Incluir en la página web enlace hacia la producción científica del profesorado con la colaboración del Decanato

## 5) RECURSOS Y APOYO A LA DOCENCIA

El título cuenta con la infraestructura y los recursos adecuados teniendo en cuenta el tamaño de los grupos, el desarrollo de las actividades formativas y las metodologías de enseñanza-aprendizaje. La Facultad de Filosofía y Letras, en coordinación con los órganos centrales de la Universidad de Cádiz, realiza un esfuerzo importante para adecuar sus infraestructuras a las nuevas necesidades docentes emanadas de todos los resultados derivados de la innovación

docente, adaptándolas a las diversas metodologías de enseñanza-aprendizaje que se van poniendo en marcha para adecuar la docencia a los perfiles de egreso de cada título. Este esfuerzo ha permitido que todas las aulas cuenten con equipamiento multimedia (ordenador, amplificador de sonido, micrófonos, entradas para puerto USB y VGA, pantalla móvil, proyector y cámara), y que se lleve a cabo el cambio progresivo del mobiliario fijo de las aulas por mobiliario móvil. En el caso específico del Máster en Comunicación Internacional, el Decanato reserva dos espacios diferentes correspondiéndose cada uno con la capacidad y la naturaleza de los itinerarios de especialidad. Además, en algunas de las materias más prácticas de traducción y mediación la facultad ofrece el uso de laboratorios de idiomas, aula de informática. En cuanto a otras actividades extracurriculares como conferencias, seminarios o la ya consagrada Semana de las Letras de la Facultad, los alumnos tienen acceso al Aula Magna y el Salón de Grados, además de contar con los espacios múltiples de la Biblioteca de Humanidades de las que destacamos el patio diseñado para reuniones de trabajo. Para actividades de coordinación del profesorado la Facultad de Filosofía y Letras cuenta con cuatro salas de reuniones accesibles tras visto bueno del Decanato en cualquier momento del calendario lectivo anual.

Con respecto a la movilidad del estudiantado, tal como sucede posiblemente con todos los másteres universitarios, su temporalidad de un solo curso académico provoca muchas dificultades para que se establezcan movibilidades de semestre o de curso completo como es habitual en los grados universitarios. Otro de los elementos que obstaculizan esta movilidad estudiantil es el hecho de no contar con un mapa de másteres en el extranjero completamente afines que determinaría una facilidad relevante para la firma de convenios bilaterales con compromisos docentes de convalidación de materias, con el inconveniente añadido de que en el espacio europeo y en el extracomunitario estos títulos tienen una temporalidad bianual. Todos estos frenos hacen que la única viabilidad para movilidad estudiantil estable sean los convenios de Doble Título, algo que tenía el Máster en Comunicación Internacional con la Universidad Federal de Siberia, pero que desgraciadamente por los conflictos derivados de la pandemia y de la guerra en estos momentos ha dejado de ser viable, habiendo recibido mensaje expreso de la universidad rusa para la cancelación del programa.

En este sentido, la movilidad estudiantil dentro del Máster posee solamente una vía de consecución que es la oferta de asignaturas del título para ampliar la bolsa de materias que pueden escoger los estudiantes beneficiarios del programa Erasmus. En este programa solo acceden estudiantes entrantes de universidades extranjeras, dada la imposibilidad de nuestros estudiantes de cursar un volumen de materias optativas convalidables, colocadas en el segundo semestre, en otras universidades, cuando no son reconocibles las asignaturas de TFM ni de prácticas en empresas en otra universidad que no sea la de Cádiz. Esto es razón suficiente para entender los resultados de la subida en el indicador P04 ISGC-09 del dato relacionado con los entrantes internacionales (57,58%), mientras que no hay datos para los salientes.

Sin embargo, el grado de satisfacción con los programas de movilidad recogido en el indicador P04 ISGC-15 tiene un resultado sobresaliente (4,67), por lo que podemos asegurar que los problemas mencionados anteriormente no son razón para no estar satisfecho con esta gestión y la coordinación de estos programas, que finalmente recaen en el Vicedecanato de Relaciones Internacionales de la Facultad de Filosofía y Letras.

Con respecto al grado de satisfacción de los grupos de interés implicados en las prácticas académicas externas, tenemos los datos que ofrecen los indicadores P04-ISGC 08- 12-13-14, desde donde podemos concluir que tanto los tutores académicos y los estudiantes expresan un alto nivel de satisfacción (4 los primeros y 4,67 los segundos). Los esfuerzos llevados a cabo desde la Coordinación de las prácticas que recae en la misma persona que la Coordinación del título van teniendo frutos muy interesantes con una fidelización cada vez más evidente de las empresas que ofertan plazas de prácticas curriculares para el máster, así como realizando una criba cada año para que no haya prácticas sin demasiada afinidad con los estudiantes. La coordinadora del título pone al servicio del estudiantado matriculado en esta optativa una serie de sesiones informativas en el mismo marco y con el mismo desarrollo que el mencionado anteriormente con respecto al TFM. Además, la asignatura cuenta con una página propia en el Campus Virtual, que sirve de contacto y de repositorio de informaciones de todo tipo referido al proceso de oferta, asignación y cumplimiento normativo relacionado con las Prácticas en Empresas.

La ratio resultante de dividir el total de estudiantes matriculados en esta asignatura, que es optativa en el plan de estudios, y el número de plazas ofertadas ha llegado durante el curso 2021-22 a un 1,47, con mejores perspectivas para el curso que viene. Todos los detalles de la gestión de prácticas durante el curso objeto de este Autoinforme se puede ver en la web del título dentro del apartado "Planificación de la enseñanza" ([PLANIFICACIÓN ENSEÑANZA MCI](#))

**Puntos Fuertes:**

Subida del número de plazas ofertadas para prácticas externas  
Excelente grado de satisfacción del alumnado con las redes de movilidad  
Excelente grado de satisfacción del alumnado y de los tutores académicos en relación a las prácticas externas

Fecha del informe DEVA (Especificar tipo de informe DEVA) (*)	Recomendaciones recibidas	Acciones de mejora para dar respuesta a estas recomendaciones
6/07/2022	<i>Recomendación nº 8: Se recomienda analizar la información sobre el funcionamiento de los centros e instalaciones en las que el estudiantado realiza prácticas externas y la movilidad</i>	Acción de mejora: Realizar encuesta y sesión final sobre la realización de estas actividades con el estudiantado

## 6) RESULTADOS DEL PROGRAMA FORMATIVO

Los resultados del proceso de aprendizaje alcanzados por el estudiantado se corresponden con el nivel MECES, son acordes con el perfil de egreso y con la memoria verificada. La consecución de las competencias y objetivos depende de la adecuada planificación y desarrollo de las enseñanzas, con metodologías formativas y sistemas de evaluación diseñados y aplicados de forma coherente y consecuente con dichas competencias. La correcta planificación y estructuración de la docencia en estos distintos niveles se lleva a cabo de manera coordinada a través de las guías docentes donde concurren todos los elementos fundamentales de la enseñanza y el aprendizaje evaluados anualmente. Este seguimiento realizado de manera coordinada da resultados coherentes que demuestran la cohesión de las materias y su adecuación a los objetivos generales del título.

El éxito de esta planificación se encuentra visible en las tablas con calificaciones de las asignaturas del Máster donde se evidencia el casi indetectable porcentaje de estudiantes con no presentados, habitualmente relacionados con las asignaturas de Prácticas en empresas y TFM, por todo lo analizado anteriormente, y el amplio porcentaje de estudiantes con excelentes calificaciones. Estos buenos resultados no hacen más que visibilizar una puesta en práctica de metodologías docentes, actividades formativas y sistemas de evaluación que van en consonancia con el perfil de los estudiantes y con los objetivos del título.

Las actividades formativas, la metodología y los sistemas de evaluación son pertinentes y adecuadas para certificar los diferentes aprendizajes reflejados en el perfil de formación y se adecuan a la memoria verificada. Las actividades formativas y las metodologías docentes que se practican desde el principio se encuentran detalladas en la memoria del título y dan cuenta de la concepción de este título como eminentemente cercano al proceso de aprendizaje del estudiante. La lista registrada de actividades formativas para el título es la siguiente:

1. Trabajo presencial en el aula
2. Trabajo autónomo del alumno
3. Actividades evaluativas
4. Trabajo presencial en la empresa/institución
5. Tutorías

Partiendo de este listado, cada asignatura escoge las que son más afines para la consecución de los objetivos específicos y para la adquisición de las competencias. Siendo respetuosos con la especificidad de cada materia, estas actividades y los métodos de enseñanza que se van utilizando siempre velan por la consecución de los objetivos

generales del Máster concretizados a través de las competencias básicas, las competencias generales, las competencias específicas y las competencias transversales que se aplican a cada una de las materias que componen el plan de estudios. La experiencia de los docentes y la continua revisión y seguimiento de los resultados del título han contribuido a un ejercicio constante de supervisión de las actividades y de su capacidad de adecuación a los objetivos del título y su conexión con el entorno socioeconómico. Es por eso que poco a poco se ha ido asumiendo el carácter teórico-práctico de las enseñanzas y la aplicación de conceptos teóricos en actividades guiadas en el aula, así como en otras actividades donde el estudiante debe haber adquirido esta práctica y poder realizarlas de manera autónoma.

Precisamente por mantener el interés en la teoría aplicada a la práctica en todas las asignaturas el uso del Campus Virtual, de los foros, de las tareas online, es imprescindible para la incentivación y la motivación por el aprendizaje tanto en equipo como individualmente. El listado de actividades formativas que constituye la guía para la consecución de las competencias se concreta anualmente en las fichas de programación docente (guías docentes), en la que esta parte de la guía didáctica se relaciona directamente con los resultados del aprendizaje también incluidos en la guía, con la consiguiente interacción con las competencias del título. Se diseña así una matriz de elementos (actividades, resultados y competencias) que dan una justa idea de lo que se consigue cada curso en las distintas materias.

Todo este mapa de procesos que pone en conexión todos los elementos de las programaciones académicas de las asignaturas (competencias, actividades formativas, resultados del aprendizaje y sistemas de evaluación) permite llegar a los objetivos de cada módulo cuyo fin es la demostración por parte del estudiante del manejo de todos los conocimientos adquiridos en las prácticas en empresa, donde se enfrenta a la relación entre conocimiento y práctica profesional, y, por supuesto, con la defensa de un trabajo o proyecto original de fin de título.

Los resultados finales del proyecto formativo pueden analizarse a través de la consecución de altos niveles de aprobados, notables y sobresalientes que el estudiantado consigue siguiendo los sistemas de evaluación específicos para cada asignatura. Es conveniente resaltar que asumiendo esos sistemas y evitando pruebas finales como los exámenes, el estudiantado logra cumplir con los objetivos marcados para cada asignatura. De entre ellas hay dos que son radicalmente diferentes y que tienen una implicación distinta relacionada con los diferentes roles asumidos en la evaluación de las mismas. Una de ellas, la Prácticas en Empresas, tiene un sistema de evaluación que depende de tres agentes diferentes: la empresa, el tutor académico y el alumnado. Cuando la coordinadora de prácticas asigna la plaza a un estudiante deja en manos del tutor profesional su evaluación continua, dado que el alumnado deja de estar en las aulas de docencia en la Facultad para inmiscuirse en las labores de la empresa o del organismo en donde esté realizando las prácticas. En el Máster en Comunicación Internacional la comunicación entre empresa y coordinación es fluida y se promueve la interacción en relación con estas labores. En este sentido consideramos fundamental la fidelización de las empresas y de los tutores profesionales, con la constante confirmación de una comunicación transparente y cordial. El hecho de que un volumen de las plazas de prácticas se realice dentro de las unidades de la UCA es un punto a favor, dada la implicación de la universidad en que todo salga bien.

Revisando los resultados de los indicadores relacionados con estos elementos, podemos congratularnos con los datos que van al alza con respecto a cursos pasados: tasa de rendimiento (89,1%), tasa de éxito (98,8%), tasa de evaluación (90,1%), tasa de abandono (8,3%), tasa de graduación (70,8%), y tasa de eficiencia (96,2%). De todos estos datos habría que analizar el dato de tasa de graduación que finalmente depende de la administración propia del aprendizaje y de la obtención del título por parte del alumnado. En estos años hemos detectado que existe una minoría de estudiantes que decide, por cuestiones ajenas al programa del máster, dejar el Trabajo Fin de Máster para el curso siguiente a su entrada en el título. Consideramos que estos son estudiantes provenientes de universidades extranjeras cuyo visado puede ser prorrogado por razones académicas y cuyo proyecto es asentarse en la universidad española para seguir estudios de doctorado, dadas la facilidad de acceso a estos programas desde un máster universitario.

Tal como hemos comentado más arriba, según el artículo 2.4 del [Reglamento UCA/CG09/2022, de 26 de septiembre](#), sobre la evaluación de la satisfacción del estudiantado con la docencia recibida, el Decano de la Facultad de Filosofía y Letras tiene acceso a todos los informes de resultados del grado de satisfacción con la docencia de todo el profesorado que imparte docencia en el Máster en Comunicación Internacional, como en todos los títulos universitarios que gestiona el centro. Los informes están publicados en el [Sistema de Información de la UCA](#), siendo todos ellos públicos excepto los informes individualizados del profesorado. En este sentido es esencial poner en valor los datos resultantes de los indicadores que apoyan todo esto, como son el ISGC-P05-06: Porcentaje calificaciones "EXCELENTES" obtenidas por los profesores participantes en la evaluación de la actividad docente (87,5%) y el ISGC-P05-07: Porcentaje de calificaciones "FAVORABLES" obtenidas por los profesores participantes en la evaluación de la actividad docente (12,5%).



Fecha del informe DEVA (Especificar tipo de informe DEVA) (*)	Recomendaciones recibidas	Acciones de mejora para dar respuesta a estas recomendaciones
6/07/2022	<i>Recomendación nº 9: Se recomienda realizar un seguimiento específico de los resultados del TFM y sobre todo de las prácticas externas</i>	Acción de mejora: Realizar encuesta y sesión final sobre la realización de estas actividades con el estudiantado
6/07/2022	<i>Recomendación nº 10: Se debe analizar la satisfacción de empleadores y, en su caso, implantar acciones de mejora</i>	Acción de mejora: Revisar las encuestas de satisfacción previstas por la plataforma Gades (gestión de prácticas)

## 7) ORIENTACIÓN ACADÉMICA, ORIENTACIÓN PROFESIONAL Y EMPLEABILIDAD

La orientación académica es una constante en la actividad del equipo de Coordinación dentro del Máster, empezando con una sesión informativa general en el mismo día de comienzo del curso. El hecho de que el proceso de automatrícula sea algunas veces complicado para estudiantes que provienen de entornos muy diferentes al nuestro produce algunas modificaciones de matrícula en los plazos estipulados, un proceso que entendemos necesario para que cada estudiante adapte su plan docente a lo que más le interesa. Todos estos cambios se realizan con la previa revisión de la coordinadora del título y con comunicación constante con los estudiantes y con el Decanato. Aparte de esta acción, también somos proactivos en el seguimiento del TFM y de las posibles incidencias u orientaciones que cada estudiante pueda demandar no solo en el caso del curso corriente sino también previendo opciones cuando el proyecto es seguir con su carrera académica.

Dentro del contexto del Máster en Comunicación Internacional como título gestionado por la Facultad de Filosofía y Letras, este se beneficia de las acciones llevadas a cabo por el equipo decanal con respecto a la orientación profesional [Becas y empleo](#), donde el estudiante puede encontrar sitios web donde buscar oportunidades al término del título. De la misma manera, el Centro de Promoción de Empleo y Prácticas adscrito al Vicerrectorado de Estudiantes (<https://empleoypracticas.uca.es/>) ofrece también información sobre posibilidades para que el estudiantado comience a perfilar su formación hacia la oferta laboral del entorno.

En el seno del Máster en Comunicación Internacional, la orientación profesional se realiza en varios momentos del curso, normalmente relacionada con la gestión de Prácticas en Empresas. En la página web de la asignatura en el Campus Virtual todos los estudiantes matriculados tienen a su disposición no solo la información básica para la organización de sus prácticas sino también un bloque completo de posibilidades para realizar Prácticas Extracurriculares en la UCA o en otros sitios dentro de España. En este sentido, todo esto se pone en manos del alumnado en la sesión inaugural del curso, y luego se refuerza en una sesión informativa (en el mes de enero) donde la coordinadora de prácticas resuelve todas las dudas, y donde se explica la posibilidad del reconocimiento de créditos por realización de Prácticas Extracurriculares. Ha sido siempre una experiencia positiva tener a estudiantes que acceden a esta vía de convalidación cuando quieren entrar en el mundo laboral con una temporalidad más larga que la que se le ofrece en la asignatura, o cuando ellos mismos buscan perfiles más afines con lo que entienden es su proyecto profesional futuro.

Todas estas acciones puestas en marcha para la mejora de la orientación académica y la orientación profesional han ido dando frutos evidentes, que se demuestran con la subida notable del grado de satisfacción del alumnado con los programas y actividades de apoyo y orientación académica (indicador P06 ISGC 07, que ha pasado de 3,16 en el curso 2020-21 a 3,54 en el curso objeto de este autoinforme) y del grado de satisfacción del alumnado con los programas y actividades de orientación profesional (indicador P06 IGSC 08, que ha pasado de 2,72 a 3,22 en ese mismo margen de tiempo).

Fecha del informe DEVA (Especificar tipo de informe DEVA) (*)	Recomendaciones recibidas	Acciones de mejora para dar respuesta a estas recomendaciones
6/07/2022	<i>Recomendación nº 11: Se recomienda incentivar la tasa de respuesta de los egresados</i>	Acción de mejora: Incentivar la respuesta en convergencia con las acciones del Vicerrectorado de Estudiantes
6/07/2022	<i>Recomendación nº 12: Se recomienda mejorar los servicios de orientación académica y profesional del Título</i>	Acción de mejora: Programar dentro del calendario acciones específicas en convergencia con las acciones del centro y de la UCA



## PLAN DE MEJORAS

Recomendación DEVA o punto débil	Acciones de mejora a desarrollar	Prioridad	Responsable	Fecha de inicio	Fecha de finalización	Indicador de seguimiento (en su caso)
<p><i>Recomendación nº 1:</i> Se recomienda desarrollar el apartado de perfil del profesorado en la página propia del título.</p>	<p>Acción de mejora: Diseñar documento sobre el perfil del profesorado para subirlo a la web del título</p>	Alta	Coordinadora del título	12/12/2022	01/06/2023	<p><b>ISGC-P01-01</b> 3,55 (2019-20) 4,27 (2020-21) <b>ISGC-P01-02</b> 4,13 (2019-20) 4,23 (2020-21)</p>
<p><i>Recomendación nº 2:</i> Se recomienda incluir todos los indicadores del título en la página web.</p>	<p>Acción de mejora: Subir la tabla con indicadores a la página web del título</p>	Alta	Coordinadora del Título	14/10/2022	03/03/2023	<p><b>ISGC-P01-01</b> 3,55 (2019-20) 4,27 (2020-21) <b>ISGC-P01-02</b> 4,13 (2019-20) 4,23 (2020-21)</p>
<p><i>Recomendación nº 3:</i> Se recomienda actualizar el plan de mejora, pues el último que se ofrece es del año 2018.</p>	<p>Acción de mejora: Actualizar el documento en la web y crear la dinámica de actualización anual por parte de la coordinadora del título</p>	Alta	Coordinadora del título	14/10/2023	03/03/2023	No procede

<p><i>Recomendación nº 4:</i> Se deben implantar procedimientos para recabar la satisfacción de empleadores y aumentar la participación de los egresados</p>	<p>Acción de mejora: Crear sinergias para incentivar a la implantación de estos procedimientos dentro de la Política de Calidad del Centro</p>	Media	Coordinadora del título	12/12/2022	30/08/2023	No procede
<p><i>Recomendación nº 5:</i> Se recomienda implementar acciones que favorezcan la movilidad del alumnado.</p>	<p>Acción de mejora: Realizar una búsqueda de títulos afines en universidades extranjeras para posibles convenios de movilidad o doble título</p>	Media	Coordinadora del Título	30/10/2022	30/08/2023	No procede
<p><i>Recomendación nº 6:</i> Se recomienda incrementar en el Máster la participación de profesorado con vinculación permanente.</p>	<p>Acción de mejora: Instar a las unidades competentes en la asignación de la docencia a vigilar, en lo posible, la participación de profesorado con vinculación permanente en la docencia del Máster</p>	Media	Coordinadora del título	30/09/2022	30/02/2023	No procede
<p><i>Recomendación nº 7:</i> Se debe aportar la información necesaria para conocer el perfil profesional y la cualificación de los profesores que imparten las materias del Máster, dirigen los TFM y tutorizan prácticas externas.</p>	<p><b>Acción de mejora:</b> Incluir en la página web enlace hacia la producción científica del profesorado con la colaboración del Decanato</p>	Alta	Coordinadora del título	9/01/2023	30/06/2023	No procede
<p><i>Recomendación nº 8:</i> Se recomienda analizar la información sobre el funcionamiento de los centros e instalaciones en las que el estudiantado realiza prácticas externas y la movilidad</p>	<p>Acción de mejora: Realizar encuesta y sesión final sobre la realización de estas actividades con el estudiantado</p>	Media	Coordinadora del título	9/01/2023	30/06/2023	No procede
<p><i>Recomendación nº 9:</i></p>	<p>Acción de mejora:</p>	Alta	Coordinadora del título	10/09/2022	15/03/2023	Indicadores P04 Indicadores P05

<i>Se recomienda realizar un seguimiento específico de los resultados del TFM y sobre todo de las prácticas externas</i>	Realizar encuesta y sesión final sobre la realización de estas actividades con el estudiantado					
<i>Recomendación nº 10: Se debe analizar la satisfacción de empleadores y, en su caso, implantar acciones de mejora</i>	Acción de mejora: Revisar las encuestas de satisfacción provistas por la plataforma Gades (gestión de prácticas) para localizar la satisfacción de los empleadores	Media	Coordinadora del título	10/09/2022	10/03/2023	Al ser una acción llevada a cabo por la coordinadora del título no es identificable un indicador que se evidencie esta acción.
<i>Recomendación nº 11: Se recomienda incentivar la tasa de respuesta de los egresados</i>	Acción de mejora: Incentivar la respuesta en convergencia con las acciones del Vicerrectorado de Estudiantes	Media	Vicerrectorado de Estudiantes	10/09/2022	-	No procede
<i>Recomendación nº 12: Se recomienda mejorar los servicios de orientación académica y profesional del Título</i>	Acción de mejora: Programar dentro del calendario acciones específicas en convergencia con las acciones del centro y de la UCA	Alta	Coordinadora del título	14/10/2022	20/03/2023	Indicadores P07

# **ANEXO 1:**

# **INFORME DE INDICADORES**

**1) P01 – Difusión de la información.**

INDICADOR (TÍTULO)	2017-18	2018-19	2019-20	2020-21	2021-22
ISGC-P01-01: Grado de satisfacción del alumnado con la información publicada del Título-Centro	2,75	4,69	-	3,55	4,27
ISGC-P01-02: Grado de satisfacción del PDI con la información publicada del Título-Centro	4,22	4,65	-	4,13	4,23
ISGC-P01-03: Grado de satisfacción del PAS con la información publicada de el/los Centro/s	3,52	3,6	-	-	3,8

INDICADOR (CENTRO)	2017-18	2018-19	2019-20	2020-21	2021-22
ISGC-P01-01: Grado de satisfacción del alumnado con la información publicada del Título-Centro	3,52	3,78	-	3,45	3,68
ISGC-P01-02: Grado de satisfacción del PDI con la información publicada del Título-Centro	4,06	4,31	-	4,04	4,22
ISGC-P01-03: Grado de satisfacción del PAS con la información publicada de el/los Centro/s	3,52	3,61	-	3,71	3,8

**2) P04 – Proceso para la Gestión de los Procesos de Enseñanza-Aprendizaje.**

INDICADOR (TÍTULO)	2017-18	2018-19	2019-20	2020-21	2021-22	
ISGC-P04-01: Tasa de rendimiento	92,6%	93,6%	89,7%	89,6%	89,1%	
ISGC-P04-02: Tasa de éxito	99,6%	100%	100%	99,4%	98,8%	
ISGC-P04-03: Tasa de evaluación (también denominada Tasa de presentados)	93%	93,6%	89,7%	90,2%	90,1%	
ISGC-P04-04: Tasa de abandono	9,1%	4,2%	4,5%	7,4%	8,3%	
ISGC-P04-05: Tasa de graduación	81,8%	75%	72,7%	85,2%	70,8%	
ISGC-P04-06: Tasa de eficiencia	95,8%	96,1%	94,1%	96,1%	96,2%	
ISGC-P04-07: Duración media de los estudios	1,6	1,2	1,5	1,4	1,4	
ISGC-P04-08: Número de plazas de prácticas externas ofertadas sobre el total del alumnado que solicita prácticas externas	-	-	-	1,24	1,47	
ISGC-P04-09: Porcentaje de alumnado que participa en programas de movilidad	Movilidad entrante internacional	45,16%	8,57%	26,09%	22,73%	57,58%
	Movilidad entrante nacional	-	-	-	-	-
	Movilidad saliente internacional	-	-	8,82%	-	-
	Movilidad saliente nacional	-	-	-	-	-
ISGC-P04-10: Grado de satisfacción del alumnado con la coordinación docente	2,75	3,75	-	2,95	3,8	
ISGC-P04-11: Grado de satisfacción del alumnado con el proceso para la elección y realización del TFG/TFM	2	3,58	-	3,73	4,2	
ISGC-P04-12: Grado de satisfacción de los tutores académicos con las prácticas externas realizadas por los estudiantes	4,61	4,67	-	4,33	4	
ISGC-P04-13: Grado de satisfacción de los tutores de las entidades colaboradoras con el desempeño del alumnado en las prácticas externas	4,86	4,75	-	4,85	-	
ISGC-P04-14: Grado de satisfacción del alumnado con las prácticas externas realizadas	-	3,67	-	4,33	4,67	
ISGC-P04-15: Grado de satisfacción del alumnado que ha participado en redes de movilidad nacional e internacional, tanto entrantes como salientes	1	4,38	-	4,25	4,67	

INDICADOR (CENTRO)		2017-18	2018-19	2019-20	2020-21	2021-22
ISGC-P04-01: Tasa de rendimiento		83,5%	81%	85,6%	81,9%	78%
ISGC-P04-02: Tasa de éxito		99,8%	100%	99,6%	99,4%	98,8%
ISGC-P04-03: Tasa de evaluación (también denominada Tasa de presentados)		83,7%	81%	86%	82,4%	78,9%
ISGC-P04-04: Tasa de abandono		9,5%	13,8%	6,5%	13,8%	8,1%
ISGC-P04-05: Tasa de graduación		69,5%	67,5%	67,7%	64,7%	42,3%
ISGC-P04-06: Tasa de eficiencia		91,7%	92,2%	90,5%	91,3%	90,4%
ISGC-P04-07: Duración media de los estudios		1,61	1,54	1,63	1,65	1,79
ISGC-P04-08: Número de plazas de prácticas externas ofertadas sobre el total del alumnado que solicita prácticas externas		-	-	-	1,18	1,2
ISGC-P04-09: Porcentaje de alumnado que participa en programas de movilidad	Movilidad entrante internacional	16,36%	7,25%	11,3%	6,51%	14,52%
	Movilidad entrante nacional	-	-	-	-	-
	Movilidad saliente internacional	8,51%	-	8,82%	0,47%	1,61%
	Movilidad saliente nacional	-	-	-	-	-
ISGC-P04-10: Grado de satisfacción del alumnado con la coordinación docente		2,89	2,96	-	2,67	3,11
ISGC-P04-11: Grado de satisfacción del alumnado con el proceso para la elección y realización del TFG/TFM		3,41	2,95	-	3,55	3,84
ISGC-P04-12: Grado de satisfacción de los tutores académicos con las prácticas externas realizadas por los estudiantes		4,62	4,28	-	4	4,16
ISGC-P04-13: Grado de satisfacción de los tutores de las entidades colaboradoras con el desempeño del alumnado en las prácticas externas		4,72	4,83	-	3,84	1
ISGC-P04-14: Grado de satisfacción del alumnado con las prácticas externas realizadas		-	4,31	-	3,61	3,25
ISGC-P04-15: Grado de satisfacción del alumnado que ha participado en redes de movilidad nacional e internacional, tanto entrantes como salientes		2,95	3	-	3,71	3,71

### 3) P05 – Gestión del Personal Académico: Indicadores P05 (02-08).

INDICADOR (TÍTULO)	2017-18	2018-19	2019-20	2020-21	2021-22
ISGC-P05-02: Participación del profesorado en acciones formativas.	50%	46,34%	44,44%	54,55%	51,43%
ISGC-P05-03: Participación del profesorado en Proyectos de innovación y mejora docente.	34,21%	43,9%	72,22%	48,48%	25,71%
ISGC-P05-04: Grado de satisfacción global de los estudiantes con la docencia.	4,7	4,5	4,2	4,6	4,8
ISGC-P05-05: Porcentaje de profesores del título que han participado en las convocatorias del programa de evaluación de la actividad docente (Modelo DOCENTIA).	23,7%	21,95%	16,67%	18,18%	22,86%
ISGC-P05-06: Porcentaje calificaciones "EXCELENTES" obtenidas por los profesores participantes en la evaluación de la actividad docente.	77,8%	77,78%	83,33%	83,33%	87,5%
ISGC-P05-07: Porcentaje calificaciones "FAVORABLE" obtenidas por los profesores participantes en la evaluación de la actividad docente.	22,2%	22,22%	16,67%	16,67%	12,5%

INDICADOR (CENTRO)	2017-18	2018-19	2019-20	2020-21	2021-22
ISGC-P05-02: Participación del profesorado en acciones formativas.	41,29%	46,45%	49,32%	53,15%	34,03%
ISGC-P05-03: Participación del profesorado en Proyectos de innovación y mejora docente.	29,03%	38,8%	50,68%	41,26%	28,47%
ISGC-P05-04: Grado de satisfacción global de los estudiantes con la docencia.	4,4	4,2	4,4	4,3	4,5
ISGC-P05-05: Porcentaje de profesores del título que han participado en las convocatorias del programa de evaluación de la actividad docente (Modelo DOCENTIA).	25,2%	16,39%	17,81%	18,18%	18,06%
ISGC-P05-06: Porcentaje calificaciones "EXCELENTES" obtenidas por los profesores participantes en la evaluación de la actividad docente.	69,2%	86,67%	92,31%	88,46%	84,62%
ISGC-P05-07: Porcentaje calificaciones "FAVORABLE" obtenidas por los profesores participantes en la evaluación de la actividad docente.	30,8%	13,33%	7,69%	11,54%	15,38%

#### 4) P05 – Gestión de los recursos para el aprendizaje y apoyo al estudiante: Indicadores P05 (06).

INDICADOR (TÍTULO)	2017-18	2018-19	2019-20	2020-21	2021-22
ISGC-P06-01: Tasa de adecuación del título	68,18%	100%	100%	100%	100%
ISGC-P06-02: Tasa de ocupación del título	44%	48%	46%	90%	80%
ISGC-P06-03: Tasa de preferencia del título	74%	76%	88%	130%	93,33%
ISGC-P06-04: Tasa de renovación del título	68,75%	77,42%	65,71%	61,36%	72,73%
ISGC-P06-07: Grado de satisfacción del alumnado con los programas y actividades de apoyo y orientación académica	1	4,33	-	3,43	4,5
ISGC-P06-08: Grado de satisfacción del alumnado con los programas y actividades de orientación profesional	1,5	3,75	-	2,94	4,38
ISGC-P06-09: Grado de satisfacción del alumnado con los recursos materiales e infraestructuras del título	3,05 -	4,55	-	4,03	4,25
ISGC-P06-10: Grado de satisfacción del profesorado con los recursos materiales e infraestructuras del título	4,2 -	4,31	-	4,06	4,94

INDICADOR (CENTRO)	2017-18	2018-19	2019-20	2020-21	2021-22
ISGC-P06-01: Tasa de adecuación del título	81,05%	100,81%	100%	100%	100%
ISGC-P06-02: Tasa de ocupación del título	55,88%	72,94%	74,71%	90,7%	86,05%
ISGC-P06-03: Tasa de preferencia del título	90,59%	117,65%	164,71%	155,04%	141,86%
ISGC-P06-04: Tasa de renovación del título	56,89%	64,92%	60,48%	53,92%	60%
ISGC-P06-07: Grado de satisfacción del alumnado con los programas y actividades de apoyo y orientación académica	2,92	3,05	-	3,16	3,54
ISGC-P06-08: Grado de satisfacción del alumnado con los programas y actividades de orientación profesional	2,68	2,86	-	2,72	3,22
ISGC-P06-09: Grado de satisfacción del alumnado con los recursos materiales e infraestructuras del título	3,36	3,82	-	3,74	3,75
ISGC-P06-10: Grado de satisfacción del profesorado con los recursos materiales e infraestructuras del título	4,01	4		4,02	4,04

**5) P07 – Resultados: A) Satisfacción con la titulación (01-04).**

INDICADOR (TÍTULO)	2017-2018	2018-2019	2019-2020	2020-2021	2021-22
ISGC-P07-01_01: Tasa de respuesta de la encuesta para el análisis de la satisfacción. Alumnado	12,9%	46,88%	26,47%	50%	33,33%
ISGC-P07-01_02: Tasa de respuesta de la encuesta para el análisis de la satisfacción. PDI	51,11%	47,62%	59,46%	66,67%	72,97%
ISGC-P07-01_03: Tasa de respuesta de la encuesta para el análisis de la satisfacción. Egresados	-	6,25%	-		
ISGC-P07-02: Grado de satisfacción global del alumnado con el título	2,33	3,71	2,56	3,27	4,55
ISGC-P07-03: Grado de satisfacción global del PDI con el título	4,5	4,44	4,39	4,08	4,17
ISGC-P07-04: Grado de satisfacción global del PAS con el Centro	3,61	3,74	3,72	3,81	3,82

INDICADOR (CENTRO)	2017-2018	2018-2019	2019-2020	2020-2021	2021-22
ISGC-P07-01_01: Tasa de respuesta de la encuesta para el análisis de la satisfacción. Alumnado	9,06%	12,6%	20,69%	34,46%	33,06%
ISGC-P07-01_02: Tasa de respuesta de la encuesta para el análisis de la satisfacción. PDI	43,92%	44,02%	28,97%	41,15%	48,77%
ISGC-P07-01_03: Tasa de respuesta de la encuesta para el análisis de la satisfacción. Egresados		20,55%	14,81%		
ISGC-P07-02: Grado de satisfacción global del alumnado con el título	3,15	3,2	3,36	3,14	3,78
ISGC-P07-03: Grado de satisfacción global del PDI con el título	4,5	3,87	3,94	3,91	4,04
ISGC-P07-04: Grado de satisfacción global del PAS con el Centro	3,61	3,74	3,72	3,81	3,82

**6) P07 – Resultados: B) Año de Egreso (05-10)**

INDICADOR (TÍTULO)	AÑO DE EGRESO				
	2015-2016	2016-2017	2017-2018	2018-19	2019-20
ISGC-P07-01_03: Tasa de respuesta de la encuesta para el análisis de la satisfacción. Egresados	16,67%	-	-	6,25%	-
ISGC-P07-05: Tasa de inserción profesional en cualquier sector profesional	100	75	33,33	100	-
ISGC-P07-06: Tasa efectiva de inserción profesional en un sector profesional relacionado con los estudios realizados	50	0	100	100	-
ISGC-P07-07: Tasa de autoempleo	0	0	0	0	-
ISGC-P07-08: Tasa de inserción con movilidad geográfica	50	66,67	50	0	-
ISGC-P07-09: Grado de satisfacción de los egresados con los estudios realizados	3	3,75	3	5	-
ISGC-P07-10: Grado de satisfacción de los egresados con las competencias adquiridas en el título	-	-	3,67	5	-

NOTA: ISGC-P07-05 al ISGC-P07-10: Encuestas realizadas a los alumnos egresados 2 o 3 cursos antes

INDICADOR (CENTRO)	AÑO DE EGRESO				
	2015-2016	2016-2017	2017-2018	2018-19	2019-20
ISGC-P07-01_03: Tasa de respuesta de la encuesta para el análisis de la satisfacción. Egresados	19,51%	-		20,55%	14,81%
ISGC-P07-05: Tasa de inserción profesional en cualquier sector profesional	62,5	50	35,29	53,33	41,67
ISGC-P07-06: Tasa efectiva de inserción profesional en un sector profesional relacionado con los estudios realizados	80	40	100	62,5	60
ISGC-P07-07: Tasa de autoempleo	0	0	0	0	0
ISGC-P07-08: Tasa de inserción con movilidad geográfica	20	60	16,67	50	80
ISGC-P07-09: Grado de satisfacción de los egresados con los estudios realizados	2,96	3,5	3,18	3,87	3,5



ISGC-P07-10: Grado de satisfacción de los egresados con las competencias adquiridas en el título	-	-	3,41	3,73	3,33
--	---	---	------	------	------

NOTA: ISGC-P07-05 al ISGC-P07-10: Encuestas realizadas a los alumnos egresados 2 o 3 cursos antes

### 7) P07 – Resultados: C) BAU (11-14)

INDICADOR (TÍTULO)	2017-2018	2018-2019	2019-2020	2020-2021	2021-22
ISGC-P07-11: Número de quejas o reclamaciones recibidas respecto al número de usuarios	-	-	-	1,3%	-
ISGC-P07-12: Número de incidencias docentes recibidas respecto al número de usuarios	-	-	-	-	-
ISGC-P07-13: Número de sugerencias recibidas respecto al número de usuarios	-	-	-	-	-
ISGC-P07-14: Número de felicitaciones recibidas respecto al número de usuarios	-	-	-	-	-

INDICADOR (CENTRO)	2017-2018	2018-2019	2019-2020	2020-2021	2021-22
ISGC-P07-11: Número de quejas o reclamaciones recibidas respecto al número de usuarios	-	0,53%	-	0,28%	-
ISGC-P07-12: Número de incidencias docentes recibidas respecto al número de usuarios	-	-	-	-	0,27%
ISGC-P07-13: Número de sugerencias recibidas respecto al número de usuarios	0,31%	0,27%	-	-	-
ISGC-P07-14: Número de felicitaciones recibidas respecto al número de usuarios	-	0,53%	-	-	-

