

# **MANUAL**

## **SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD**

El sistema de garantía de calidad del Máster Universitario en Comunicación Intercultural, Interpretación y Traducción en los Servicios Públicos integra distintos mecanismos y procedimientos, relativos tanto a la recogida y análisis de la información sobre diferentes aspectos del plan de estudios, como al modo en que se utilizará esta información para el seguimiento, revisión y la toma de decisiones de mejora del mismo.

Las acciones y procedimientos contenidos en este SGC están en consonancia con los criterios y directrices para la garantía de calidad marcados desde el Espacio Europeo de Educación Superior por la Asociación Europea para la Garantía de la Calidad en la Educación Superior (ENQA). En el SGC se combinan acciones de valoración y supervisión llevadas a cabo por la propia Universidad, con otras que corresponden a los/las responsables de desarrollar las enseñanzas.

### **Normativa de referencia**

El Real Decreto 1393/2007 con fecha de 29 de octubre de Enseñanza Universitaria establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales (BOE 30/10/2007) y el Real Decreto 861/2010 de 2 de julio modifica el RD 1393/2007.

R.D. 99/2011 de 28 de enero, por el que se regulan las enseñanzas oficiales de posgrado.

### **Órganos responsables**

La Universidad de Alcalá, consciente de la importancia de la calidad como factor estratégico para conseguir que las competencias, habilidades y aptitudes de los posgraduados sean reconocidas por los empleadores y por la sociedad en general, cuenta con una política de calidad definida y bien estructurada que se basa en el Sistema de Garantía de Calidad de los Títulos de Master Universitarios de la Universidad de Alcalá, propuesta aprobada en Consejo de Gobierno de 28 de febrero de 2008.

Para lograr estos objetivos, los órganos responsables del Sistema de Garantía Interna de la Calidad de los Postgrados se estructuran en tres niveles: institucional, de centro y de titulación.

A nivel institucional los vicerrectorados implicados en la gestión, coordinación, realización y seguimiento de la planificación de las enseñanzas de master y doctorado, así como de la evaluación y mejora de las mismas son:

- Vicerrectorado de Posgrado y Educación Permanente: encargado del diseño de la oferta formativa de másteres y doctorados, de la gestión de las prácticas en empresas e instituciones externas y de la gestión de las becas de movilidad del Ministerio de Ciencia e Innovación.
- Vicerrectorado de Coordinación y Comunicación: encargado de la planificación, gestión, ejecución y seguimiento de los procesos de evaluación, certificación y acreditación para la de las titulaciones y los servicios de la Universidad en el marco de los acuerdos y declaraciones relacionados con la convergencia europea.
- Vicerrectorado de Planificación Académica y Profesorado: Responsable de la viabilidad académica y de los recursos humanos necesarios en la oferta de postgrado.

- Vicerrectorado de Calidad e Innovación Docente: del que dependen las políticas de orientación profesional y el programa de evaluación de la actividad docente
- Vicerrectorado de relaciones Internacionales y extensión universitaria: implicado en la gestión del programa Erasmus, en el programa de movilidad de los estudiantes y en el desarrollo de programas internacionales de cooperación académica.

A nivel de centro los centros de la Universidad de Alcalá, cuentan con una Comisión de Garantía de la Calidad de carácter permanente, cuya función principal es el seguimiento y control del sistema de garantía de calidad. Esta Comisión ha sido aprobada por la Junta de las Facultades y Escuelas y su compromiso es dirigir sus esfuerzos hacia la plena consecución de la satisfacción de las necesidades y expectativas de todos sus clientes y usuarios, tanto internos como externos. Para ello, cada centro se compromete a emplear todos los recursos técnicos, económicos y humanos a su disposición; siempre dentro del estricto cumplimiento de los requisitos legales aplicables, tanto a nivel autonómico como estatal y europeo.

La Comisión de Garantía de la Calidad está compuesta por el Decano/Director de centro o persona en quien delegue, profesores representantes de Grado y Postgrado, alumnos representantes de Grado y Postgrado y un representante del PAS. En los trabajos de la Comisión participa también un técnico del Área de Evaluación y Acreditación del Instituto de Ciencias de la Educación (ICE).

Sin perjuicio de las competencias de la Dirección de Centro y los Departamentos, la Comisión de Garantía de la Calidad asegurará el buen funcionamiento, el perfeccionamiento y la innovación de la actividad docente, y en particular, tendrá las siguientes competencias:

- Verificar la planificación del SGIC del Centro, de modo que se asegure el cumplimiento de los requisitos generales del Manual del SGIC, de la Política y los Objetivos de la Calidad y de los requisitos contemplados en las guías de verificación y certificación correspondientes.
- Estudiar e informar a la Junta de centro sobre las tasas de fracaso, de retraso curricular, de abandono y de éxito de las asignaturas impartidas por las áreas de conocimiento.
- Establecer mecanismos para asegurar la calidad en todos los procesos formativos relacionados con la docencia y metodología.
- Recibir y, en su caso, coordinar la formulación de los objetivos anuales del Centro y realizar el seguimiento de su ejecución.
- Realizar el seguimiento de la eficacia de los procesos a través de los indicadores asociados a los mismos.
- Controlar la ejecución de las acciones correctivas y/o preventivas, de las actuaciones derivadas de la revisión del sistema, de las acciones de respuesta a las sugerencias, quejas y reclamaciones y, en general, de cualquier proyecto o proceso que no tenga asignado específicamente un responsable para su seguimiento.
- Estudiar y, en su caso, aprobar la implantación de las propuestas de mejora del SGIC sugeridas por los restantes miembros del Centro.
- Decidir la periodicidad y la duración, dentro de su ámbito de competencia, de las campañas de recogida de encuestas de medida de la satisfacción de los grupos de interés.

- Ser informada por el Coordinador de Calidad de los resultados de las encuestas de satisfacción y proponer criterios para la consideración de las propuestas de mejora que puedan derivarse de esos resultados
- Realizar un informe anual que refleje el análisis de los resultados obtenidos cada curso.
- Cualquier otra competencia que para el buen cumplimiento de sus fines le encomiende la Junta de Facultad.

La Comisión será nombrada por la Junta de Centro por un mandato de dos años, a excepción de los alumnos, cuyo mandato será de un año.

Cada centro, en línea con la política general de la Universidad de Alcalá, cuenta con una política de calidad definida. Las líneas principales de los centros de la Universidad de Alcalá son las siguientes:

- Proporcionar formación continua adecuada a todos los empleados, según sus respectivas actividades, y facilitar los conocimientos necesarios para satisfacer las necesidades de los usuarios.
- Establecer una sistemática de actuación y documentarla, para asegurar la calidad en nuestros procesos. Estas funciones las desempeña la Comisión de Garantía de la Calidad y de la Docencia.
- Conseguir un compromiso permanente de mejora continua como norma de conducta y proponer y llevar a cabo las acciones correctivas y preventivas que pudieran ser necesarias.
- Asegurar que la Política de Calidad es entendida y aceptada por todo el personal del Centro y que se encuentra a disposición del público.
- Asegurar el control y la revisión del sistema de gestión de calidad de forma periódica.

Además, como mecanismo para garantizar la calidad de las enseñanzas impartidas, los centros cuentan con una Comisión Académica que se encarga principalmente de coordinar la actividad docente de las asignaturas de los diferentes departamentos implicados y de analizar y proponer soluciones, en primera instancia, a cuantos conflictos de intereses relacionados con la actividad docente puedan surgir entre docentes, departamentos o áreas de conocimiento y que excedan del ámbito departamental.

La Comisión Académica se ocupa de la revisión y actualización del programa formativo, así como de la coordinación de las materias que componen la oferta formativa, aunque en última instancia es el vicerrectorado correspondiente el que aprueba la oferta presentada por la Comisión.

Estará formada por los coordinadores docentes del título:

Dra. Carmen Pena Díaz (Directora)

Dra. Carmen Valero Garcés (Representante PDI)

Dra. Bianca Vitalaru (Representante PDI)

Dra. M<sup>a</sup>Jesús Fernández Gil (Representante PDI)

Dr. Alfredo Álvarez Álvarez (Representante PDI)

Son funciones de la Comisión Académica:

- Informar la programación docente propuesta por los Departamentos y proponer a la Junta de centro la organización de la misma, estableciendo calendarios adecuados para los exámenes y las enseñanzas teóricas y prácticas.
- Valorar los posibles casos de solapamiento de contenidos de disciplinas.
- Mediar en los conflictos derivados de la actividad docente del centro; tratar y proponer soluciones de conflictos relacionados con la docencia y que excedan del ámbito departamental.
- Supervisar y coordinar el desarrollo de los planes de estudio, así como la valoración de los resultados.
- Asumir cualquier competencia que la Junta de centro le asigne o que la normativa le confiera.

A nivel de titulación, en el Máster Universitario en Comunicación Intercultural, Interpretación y Traducción en los Servicios Públicos la estructura y funcionamiento son los siguientes:

### **Comisión de Garantía de la Calidad**

Órgano encargado del seguimiento y garantía de la calidad del Título, constituido por responsables de la dirección, administración, docencia y alumnos del mismo.

### **Composición**

Los miembros de la Comisión de Garantía de Calidad, aprobados por Reunión de la Comisión de Garantía de Calidad son:

Dra. Carmen Pena Díaz (Directora del máster y Representante PDI)

Dra. Bianca Vitalaru (Coordinadora de Calidad y Representante PDI)

Dra. M<sup>a</sup> Mar Sánchez Ramos (Representante PDI)

Isabel San Vicente (Responsable PAS)

Antonio Airapétov (Representante alumnos)

### **Funciones generales**

- Impulsar y supervisar el sistema de garantía de calidad del Máster Universitario en Comunicación Intercultural, Interpretación y Traducción en los Servicios Públicos.
- Gestionar y coordinar todos los aspectos relativos a dicho sistema.
- Coordinar el análisis y valoración de los resultados obtenidos.
- Coordinar el seguimiento de los resultados y de las acciones de mejora emprendidas.

- Elaborar su propio reglamento de régimen interno.
- Definir acciones de mejora del Posgrado e informar de las mismas a la coordinación de la Escuela de Posgrado.
- Dinamizar y coordinar la puesta en marcha de las propuestas de mejora del Título.
- Contribuir a superar los procesos de evaluación (SEGUIMIENTO /ACREDITACIÓN) del Posgrado establecidos por la ANECA.
- Asegurar la confidencialidad de la información generada, así como la difusión
- Establecer y fijar la política de calidad del Título de acuerdo con la política de calidad del Centro (Facultad de Filología) y con la política de calidad de la Escuela de Posgrado de la UAH.

En particular, tiene a su cargo las siguientes labores:

- Elaboración anual de una Memoria de las actuaciones desarrolladas por la Comisión.
- Elaboración anual de un informe sobre la marcha de las enseñanzas de la Titulación, así como un plan de mejoras.
- Adopción de las decisiones y, en su caso, resoluciones en relación con las reclamaciones y sugerencias presentadas.
- Adopción de la propuesta de modificación del Reglamento de Funcionamiento de la Comisión de Garantía de Calidad.

### Objetivos

- Propiciar la mejora continua y sistemática del Título.
- Asegurar el desarrollo del Sistema de Garantía Interna de la Calidad del Posgrado.
- Constituir un servicio de apoyo a la coordinación del Posgrado en la toma de decisiones de mejora del mismo.
- Potenciar la participación de todos los colectivos implicados en la evaluación y mejora de la calidad del Posgrado.

de aquella que sea de interés para la comunidad universitaria y la sociedad.

### Procedimientos

Los procedimientos que integran el Sistema de Garantía de la Calidad de este Título hacen referencia a los siguientes aspectos del plan de estudios:

- La enseñanza y el profesorado
- Resultados académicos
- Las prácticas externas
- Los programas de movilidad

- La inserción laboral de los graduados y su satisfacción con la formación recibida
- La satisfacción de los distintos colectivos implicados
- La atención a las sugerencias y reclamaciones
- La difusión del plan de estudios, su desarrollo y resultados

## **Funcionamiento**

La Comisión de Garantía de Calidad del título, con una periodicidad trimestral o inferior en situaciones de cambio en los que se considere oportuno, se reúne para tratar la marcha del curso, identificar posibles incidencias, tratar las mismas y definir y revisar los objetivos de calidad del programa.

Cada acta de estas reuniones se publica en el apartado oportuno de la página web del Máster.

Para cada toma de decisiones se tiene en cuenta el documento que contiene la Política y Objetivos de calidad del programa de la Comisión de Garantía de Calidad de la Escuela de Posgrado y se les remite las decisiones relevantes que puedan influir en la calidad del título.

Estas decisiones, una vez ratificadas por la Comisión de Garantía de Calidad de la UAH, se difunden de manera pública de acuerdo al procedimiento especificado para ello y están sometidas a la revisión, análisis y mejora previstos según el procedimiento correspondiente.

### **Para asegurar la calidad del programa se insiste en tres aspectos importantes:**

- Información y orientación del alumnado
- Seguimiento del desarrollo de las clases
- Evaluaciones a nivel interno y externo

---

## **1. Información y orientación del alumnado**

### **A nivel interno se facilitan instrucciones detalladas sobre el funcionamiento de los distintos módulos del máster:**

- A través de dossiers detallados con información sobre las actividades y tareas específicas de cada módulo, el profesorado y los criterios de evaluación.
- Mediante el tutor académico de cada especialidad.
- Tutorías periódicas específicas para asignaturas como Prácticas y Trabajo Fin de Máster.

## **Se ofrece Bolsa de trabajo e información sobre cursos y eventos relacionados con la temática del máster**

- Bolsa de trabajo para alumnos y exalumnos.
- Organización y recomendación de cursos y eventos complementarios relacionados con la temática del máster (por email, plataforma virtual de trabajo y redes sociales).
- Página web del grupo de investigación FITISPos.

### **A nivel externo**

En la página web del Máster Universitario en Comunicación Intercultural, Interpretación y Traducción en los Servicios Públicos

---

## **2. Seguimiento del desarrollo de las clases**

Además de los procedimientos generales de evaluación de la calidad tanto de la universidad como del máster existen una serie de procedimientos internos establecidos para asegurar el buen funcionamiento y la calidad en el desarrollo del mismo:

- Coordinadores académicos por especialidad y elección de delegados de los alumnos por especialidad
- Reuniones entre la dirección y los coordinadores académicos
- Reuniones entre los coordinadores y los profesores de la especialidad
- Reuniones específicas con los alumnos y coordinador de la especialidad Sesiones especiales de información al principio de cada módulo y tutorías periódicas del alumnado con el profesorado
- Reuniones periódicas de la Comisión Académica y de la Comisión de Garantía de Calidad para debatir y decidir cuestiones y/o solucionar incidencias. Las actas se encuentran disponibles en la web del Máster

---

## **3. Evaluaciones a nivel interno y externo**

Los procedimientos de evaluación del programa se basan en dos líneas: evaluación externa a través del ICE (UAH) y evaluación interna por módulos por parte de la dirección del máster.

La evaluación por módulos realizada a nivel interno incluye tres tipos de evaluación:

- Evaluación interna del profesorado (al final de cada módulo presencial mediante encuestas a alumnado y a coordinadores- diciembre y febrero)
- Evaluación interna del alumnado (al finalizar las clases presenciales mediante reuniones con profesorado y coordinadores)
- Informe sobre el desarrollo de las prácticas tanto del alumnado como de las instituciones correspondientes

Información sobre evaluación externa:

También existen procedimientos de evaluación de la inserción laboral de antiguos alumnos. La evaluación se realiza a nivel interno mediante cuestionarios específicos que

se envían todos los años a antiguos alumnos. Para ver las conclusiones generadas hasta ahora consultar la página web de la Escuela de Postgrado.

### **Seguimiento y medición**

El seguimiento de este proceso se realiza examinando y revisando anualmente el cumplimiento de los objetivos propuestos y planteando nuevos objetivos para el siguiente periodo.

Indicadores:

% de objetivos desarrollados respecto a los planteados en planes de mejora anteriores.

### **Evidencias**

La evaluación de dichos objetivos se publica en la página web del título en el apartado del SGC.

### **Responsabilidades**

La Comisión de Garantía de Calidad del Título rinde cuentas ante la Comisión de Garantía de Calidad de la Escuela de Posgrado que es el órgano que se encarga de su seguimiento, así como la Comisión de Garantía de Calidad de la UAH.

### **Sistema de quejas y reclamaciones**

La Comisión de Garantía de Calidad del Máster actúa de oficio o a instancia de parte en relación con las sugerencias y observaciones que sean susceptibles de necesitar su intervención. Cualquier implicado en el desarrollo del Máster puede dirigirse a la Comisión de Garantía de Calidad a título individual o colectivo. Para informarse sobre el procedimiento de actuación para reclamaciones o sugerencias, consulte el apartado correspondiente en la página web de la Escuela de Posgrado <https://www.uah.es/es/conoce-la-uah/organizacion-y-gobierno/servicios-universitarios/archivo/quejas-y-sugerencias/>