

## INFORME DE SEGUIMIENTO. Curso 2016-17

<b>Título</b>	<b>MU EN COMUNICACIÓN INTERCULTURAL, INTERPRETACIÓN Y TRADUCCIÓN EN LOS SERVICIOS PÚBLICOS</b>
<b>Centro/Dpto.</b>	<b>Filología Moderna</b>
<b>Fecha de aprobación del informe</b>	

Con este informe se pretende hacer una revisión global de la titulación mediante el análisis de los siguientes aspectos:

- Información pública del título
- Indicadores de rendimiento y satisfacción
- Sistema de Garantía Interna de Calidad
- Recursos Humanos y Materiales de la titulación

Para cada uno de estos apartados, además de un breve análisis, hay que valorar el grado de cumplimiento siguiendo la siguiente escala:

- A: se cumple totalmente y, además, constituye uno de los puntos fuertes de la titulación
- B: se cumple totalmente.
- C: se cumple parcialmente y, por lo tanto, se han detectado áreas de mejora.
- D: no se cumple.

Además, se deberán analizar las recomendaciones hechas por la Fundación Madri+d en los informes de verificación, modificación, seguimiento y/o renovación de la Acreditación.

Por último, el informe concluye con un apartado en el que se deberán destacar las principales fortalezas y debilidades de la titulación.

### INFORMACIÓN PÚBLICA

La institución dispone de mecanismos para comunicar de manera adecuada a todos los grupos de interés las características del programa y de los procesos que garantizan su calidad.

Aspectos a analizar:

- La información pública es suficiente, accesible y coherente

### Análisis

La universidad pone a disposición de todos los grupos de interés información objetiva y suficiente sobre las características del título, así como sobre los procesos de gestión que garantizan su calidad. En este sentido, en la página web de la Escuela de Postgrado ([https://portal.uah.es/portal/page/portal/posgrado/masteres\\_universitarios/oferta#cod\\_estudio=M040](https://portal.uah.es/portal/page/portal/posgrado/masteres_universitarios/oferta#cod_estudio=M040)), se encuentra disponible la información necesaria para los estudiantes potenciales y otros agentes de interés del sistema universitario: Vías de acceso al título y perfil de ingreso recomendado, objetivos y competencias, estructura del plan de estudios, planificación de la enseñanza y profesorado, posibles ámbitos de desempeño profesional, sistema de garantía de calidad, normativas de la universidad, medios materiales, información sobre seminarios



complementarios y orientación para estudiantes.

Se incluye información sobre el Sistema de Garantía de Calidad del título, donde figuran los responsables del mismo, los procedimientos y las acciones de mejora puestas en marcha, así como sobre los principales resultados del título, las características del programa formativo autorizado y resultados de los procesos de verificación, inscripción en el RUCT y seguimiento.

Por último, en la plataforma virtual a la que los alumnos matriculados tienen acceso se proporciona información más detallada (dossiers informativos para cada uno de los 5 módulos del máster y normativa interna), los materiales de clase específicos para cada asignatura y sus actividades específicas (de traducción, interpretación, lecturas y resúmenes), otra bibliografía e información complementaria de utilidad para las clases.

Se realiza una sesión introductoria presencial antes de cada uno de los 5 módulos para dar información general y explicar el tipo de información incluida en los dossiers y las particularidades de cada módulo.

Para facilitar la participación de los alumnos en las asignaturas el módulo online, que se realiza a distancia, los alumnos cuentan con diferentes fuentes informativas: un vídeo explicativo, un manual informativo, una sesión presencial y tutorías presenciales y virtuales.

Un aspecto importante a mencionar considerando las recomendaciones del Informe de seguimiento es la subsanación en cuanto a especificar claramente los niveles de lengua requeridos según el Marco Europeo de Referencia para las lenguas, así como los mecanismos de orientación (jornada de acogida, servicios de tutela, tutorías...) y los criterios de ponderación en caso de que la demanda supere la oferta. Esta información se ha incluido en la página web oficial en "Requisitos específicos de admisión": [https://www.uah.es/export/sites/uah/es/estudios/.galleries/Archivos-estudios/MU/Unico/AMO40\\_2\\_4\\_2\\_E\\_Requisitos-especificos-admision.-MU-en-Comunicacion-Intercultural.pdf](https://www.uah.es/export/sites/uah/es/estudios/.galleries/Archivos-estudios/MU/Unico/AMO40_2_4_2_E_Requisitos-especificos-admision.-MU-en-Comunicacion-Intercultural.pdf)

Además, siguiendo las recomendaciones, también se publican las guías docentes con bastante antelación de modo que los candidatos puedan tener acceso a lo largo de todo el proceso de preinscripción.

Finalmente, se incluye información sobre gestión de incidencias y procedimiento que se debe seguir.

#### Valoración

A  B  C  D

#### INDICADORES DE RENDIMIENTO Y SATISFACCIÓN

Los resultados del programa formativo son congruentes con el diseño, la gestión y los recursos puestos a disposición del título y satisfacen las demandas sociales de su entorno.

Aspectos a analizar:

- Estadísticas de matrícula y nuevo ingreso
- La evolución de los principales datos e indicadores del título
- La satisfacción de los grupos de interés
- Indicadores de inserción laboral



### Análisis

La evolución de los principales datos e indicadores del título es adecuada considerando las previsiones del título y coherente con las características de los estudiantes de nuevo ingreso. El número de matriculados del curso académico 2016-2017 es muy alto, con 106 estudiantes de nuevo ingreso. El nivel de las tasas de rendimiento y éxito ha sido muy alto considerando los cursos académicos anteriores (90%). A su vez, la tasa de éxito del curso 2016-2017 también ha sido muy alta (97,4%) y la tasa de abandono muy baja (menos de 3%). Estos indicadores de calidad demuestran una evolución adecuada de acuerdo con las previsiones del título y coherente con las características de los estudiantes de nuevo ingreso (23.EOS37).

Los diferentes grupos están satisfechos con la evolución de los estudios y con la calidad de los mismos, tal y como lo demuestran las encuestas de evaluación de la propia universidad y las encuestas internas del programa. En general, los indicadores de satisfacción de la UAH para el curso académico 2016-2017 son altos (7,3 satisfacción estudiantes con la titulación; 8,7 encuesta docente y 7,8 satisfacción PDI en el curso 2016-2017) aunque el porcentaje de participación es bastante bajo (2016-17: 27,5%; 19,2% y 46,1%). Por otro lado, las tasas de rendimiento, éxito, evaluación y eficiencia están por encima del 90%, lo que demuestra la implicación de los grupos y el alto nivel de aprovechamiento. Los datos de la encuesta interna, que se realiza después de cada módulo es más detallada y aporta una media de satisfacción en relación con los diferentes aspectos planteados (organización, profesorado, desarrollo, etc.) de entre 3,7 y 4,5 por especialidad lingüística en función del módulo en cuestión en una escala de 1-5.

En general, los estudiantes consideran que adquieren los conocimientos y las competencias desarrolladas. Se muestran satisfechos con el perfil y experiencia del profesorado que participa en el programa, la diversidad temática, el sistema de evaluación, la organización de la enseñanza (distribución, enfoque práctico de las clases, programa de prácticas, etc.).

Los datos oficiales en cuanto a la satisfacción de los egresados de los últimos dos cursos todavía no están disponibles, pero las encuestas internas de los años 2010-2016 indican un porcentaje alto de satisfacción de los egresados en general.

### Valoración

A  B  C  D

### SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD (SGIC)

La institución dispone de un Sistema de Garantía Interna de la Calidad formalmente establecido e implementado que asegura, de forma eficaz, la mejora continua del título.

Aspectos a analizar:

- Existe una comisión de calidad y funciona adecuadamente
- Se analiza la información disponible del título para la toma de decisiones
- Se dispone de procedimientos que garantizan la recogida de información y ésta se utiliza para mejorar la calidad del proceso de enseñanza-aprendizaje

### Análisis



El SGIC ha sido implementado desde hace más de 5 años (véase la carpeta 12.EOS14 sobre el funcionamiento del mismo) y se revisa periódicamente, tal y como se puede demostrar con las actas de las reuniones de la comisión de calidad y académica en la misma carpeta). Los procedimientos aplicados garantizan la recogida y el análisis continuo de la información y de los resultados relevantes para la gestión eficaz del título, en especial de los resultados de aprendizaje y la satisfacción de los grupos de interés. Existen diferentes tipos de procedimientos que permiten garantizar la recogida de información de forma continuada:

- encuestas de evaluación propias del programa (después de cada módulo) y de la universidad, que permiten realizar el análisis de los resultados [del aprendizaje (23.EOS35), de la inserción laboral (24. EOS36) y de la satisfacción de los distintos grupos de interés (23.EOS35 y 37).

- los informes de seguimiento y verificación anuales de la universidad y las evaluaciones oficiales del programa (11. EOS13)

Además, las dos comisiones implicadas, docente y de calidad, valoran su utilidad para la toma de decisiones y la mejora de la calidad del título, y tiene en cuenta los mecanismos y procedimientos de los que dispone para observar la evolución del título y la mejora de la calidad del proceso de enseñanza- aprendizaje. En este sentido, además de los mecanismos oficiales (primeros tres elementos), analiza los datos recogidos mediante procedimientos propios adaptados a las características del máster (gran número de profesionales externos, varias culturas, varios módulos en el programa formativo):

- El análisis de la satisfacción de los estudiantes con el título (evaluaciones anuales realizadas a los estudiantes sobre la titulación, la docencia y las prácticas por la propia universidad).
- El análisis de la satisfacción del profesorado con el título (evaluaciones anuales realizadas a los docentes por la universidad y por el programa de estudio).
- La evaluación de la coordinación docente de las enseñanzas del título: Informe de seguimiento interno del título.
- Encuestas propias del programa de estudio al alumnado al final de cada módulo (23.EOS35 y 37; Informes encuestas internas propias del programa).
- Informes de los coordinadores de cada especialidad. (02. EOS2)

Concretamente, se persigue:

- Evaluación y análisis de la actividad docente
- Revisión y mejora de los planes de estudio
- Evaluación y seguimiento de los resultados del título
- Toma de decisiones derivadas de la evaluación y su seguimiento

Los resultados de aprendizaje del alumno se tienen en cuenta en la planificación de las actividades de formación continua en la que se persigue la práctica con textos y discursos auténticos de los diferentes ámbitos de trabajo implicados y los profesionales

La comisión de calidad se encarga también de atender las incidencias de todo tipo que surgen, por ejemplo, en cuanto a temas de salud, necesidad de autorización de estancia o falta de acceso a internet, que afectan el retraso en la entrega de algunas de las tareas, así como para solucionar incidencias manifestadas por los alumnos en cuanto a dificultades técnicas de la plataforma



virtual. Para todas estas incidencias se establece un plazo de entrega excepcional.

En la misma línea, se reúne periódicamente para evaluar aspectos y decidir sobre temas fundamentales, como, por ejemplo, los relacionados con la admisión en el máster, el reconocimiento profesional de las prácticas, las dificultades de tipo institucional en algunas de las especialidades, los resultados académicos de los alumnos, concesión de MH y posibles becas, mejora de las actividades y acciones para facilitar la formación de los alumnos en cuanto a metodología de investigación, o la tutela eficaz de los tutores, entre otras.

A través de la página web oficial se publican y difunden los resultados de la calidad docente de la titulación, así como el informe sobre las mejoras implantadas desde la constitución del SIGC (un plan de mejoras). En la misma página se publican los procedimientos contemplados en el Manual de Sistema de GC y la información sobre el grado de implantación y efectividad, normas funcionamiento y sistema de tomas de decisiones. El plan de mejoras y el informe de seguimiento se envía también por email al profesorado y a los coordinadores.

### Valoración

A  B  C  D

### RECURSOS HUMANOS Y MATERIALES DEL TÍTULO

El personal académico, de apoyo y los recursos materiales son suficientes y adecuados, de acuerdo con las características del título y el número de estudiantes.

Aspectos a analizar:

- El PDI es suficiente y dispone de formación, experiencia y calidad docente adecuadas.
- El personal de apoyo es suficiente y tiene la formación adecuada.
- Los recursos materiales son adecuados al número de alumnos y a las actividades formativas programadas en el título.
- En su caso, los títulos impartidos con modalidad a distancia/semipresencial disponen de las infraestructuras tecnológicas adecuadas

### Análisis

El personal académico del título es suficiente y reúne el nivel de cualificación académica requerido para el título ya que tiene la experiencia adecuada y la calidad docente e investigadora requerida. En la carpeta 16.ESP18-20 se encuentra más información así como los biodatas de los profesores tanto de la universidad como externos, así como los informes sobre profesorado externo y estructura del PDI. Cabe señalar que el máster cuenta con dos tipos de formadores: 1. personal docente proveniente de la Universidad de Alcalá (o personal interno de la UAH), 2. Personal de otras universidades de España (Granada, Sevilla) y de otros países (países árabes, China, Inglaterra, Rusia) así como profesionales de la TISP (traductores e intérpretes como personal externo). Ambos grupos, reuniendo un total de aprox. 53-54 profesores en cada curso académico, tienen una sólida y acreditada experiencia y suponen una gran aportación en cuanto a la calidad docente e investigador, y a la variedad de conocimientos prácticos aportados a los alumnos (teoría, práctica, investigación, desarrollo profesional).

Su nivel de cualificación académica es el requerido, siendo aprox. el 50% de ellos (23) doctores, 1 doctorando y el resto licenciados en una amplia gama de áreas relacionadas con el ámbito de estudio (Filología, Lenguas Modernas, Traducción e Interpretación, Derecho o Medicina, nuevas



tecnologías, entre otras). En el caso del profesorado de la UAH se puede observar que los profesores evaluados por el programa *Docentia* han conseguido informes MUY FAVORABLES.

El personal académico externo (de apoyo) que participa en las actividades formativas es suficiente para asegurar el desarrollo del estudio (EOS23).

El personal de apoyo que participa en las actividades formativas y los servicios de información y orientación académica y profesional proporcionados al alumnado son suficientes para permitir el adecuado desarrollo del título (18.EOS22 y 17.EOS21).

Con respecto a la orientación académica y profesional se pueden señalar varios aspectos. En primer lugar, tanto la comisión de calidad del máster como la propia universidad tienen establecidos diferentes mecanismos de información académica y orientación al alumnado y en sus páginas web se recoge la información disponible: <http://www3.uah.es/master-tisp-uah/seguimiento-y-gestion-de-la-calidad/>. Además, tanto los coordinadores académicos como el profesorado orientan al alumnado sobre aspectos profesionales, facilitando el proceso de aprendizaje y su posterior incorporación al mercado laboral. Por otro lado, al finalizar las clases presenciales del máster, en los meses de marzo-abril, como formación complementaria a la acción formativa ya recibida en el máster y con una aplicación práctica y directa al mercado laboral del que formarán parte, los alumnos interesados asisten a unos seminarios de formación complementarios (17. EOS21) sobre diferentes aspectos como nuevas tecnologías y/o traducción automática, interpretación remota, aspectos sobre cómo introducirse en el mercado profesional de la traducción y la interpretación y mercado freelance, Traducción e Interpretación jurídica, etc. Asisten además a otros talleres, conferencias u jornadas complementarias a la formación habitual recibida en el máster. Más información: <http://www3.uah.es/traducion>.

A lo largo de los estudios y posteriormente, reciben también información periódica sobre diferentes ofertas de trabajo, publicidad sobre eventos de interés relacionados con la TISP e información específica sobre posibles materiales (in)formativos o recursos de utilidad por email, a través de la plataforma virtual y a través de las redes sociales de las que destaca el facebook propio del máster.

El título cuenta con las infraestructuras básicas necesarias que permiten que las clases se desarrollen eficazmente (aulas de clase, laboratorios de interpretación, aulas de informática; plataforma virtual; EOS22). Se cuenta, además, con el entorno tecnológico de la plataforma/campus virtual, así como el software y hardware necesarios para asegurar el uso de las nuevas tecnologías en la docencia material. En general, se cubren las necesidades del programa teniendo en cuenta que, a su vez, el título, de tipo semipresencial, es el resultado de las necesidades formativas actuales combinando clases presenciales con uso de las nuevas tecnologías. La universidad ha hecho efectivos los servicios mínimos para que el título pueda llevarse a cabo de modo eficaz.

#### Valoración

A  B  C  D



Revisar los informes de verificación/modificación, seguimiento y acreditación y analizar qué se ha hecho en relación con las recomendaciones que aparezcan en ellos.

### Análisis

La implantación del plan de estudios se corresponde con lo establecido en la memoria verificada:

- las actividades formativas empleadas en las diferentes asignaturas facilitan la adquisición de los resultados de aprendizaje previstos por parte de los estudiantes, tal como se puede ver en las tablas de rendimiento académico y resultados de asignaturas (23.EOS35) en las que la tasa de aprobados es muy elevada en todas las asignaturas;
- el tamaño de los grupos son adecuados (no se supera el límite de 25 alumnos por grupo, como se puede ver en el listado de alumnos por grupo en la carpeta 03.EOS35) con el fin de facilitar la consecución de los resultados de aprendizaje indicados en las guías docentes y plan de estudios (01.EOS1). En este sentido hay que tener en cuenta también la estadística de matrícula y preinscripción (03.EOS3). Los motivos por los que no se acepta a todos los solicitantes se deben a no cumplir los requisitos, generalmente lingüísticos.
- las prácticas externas se han planificado según lo previsto (EOS6 Y 7 Y ESP8) y son adecuadas para la adquisición del título, existiendo coordinación entre el tutor académico de prácticas y el tutor de la institución o empresa, tal como se muestra en el documento de protocolo de prácticas. En este sentido también son significativas las memorias de prácticas realizadas por los alumnos (22EOS34) y el hecho de que un porcentaje de la nota es del tutor de empresa y otro del tutor de la UAH, tal y como se explica en el mismo protocolo.
- la normativa de permanencia (05.EOS5) establecida se aplica correctamente y coincide con la establecida en la memoria y los sistemas de transferencia y reconocimiento de créditos. Cuando es necesaria su aplicación, se aplica de forma adecuada, teniendo en cuenta las competencias previas adquiridas por los estudiantes, como se puede ver en la 05.EOS5, en el documento de los alumnos con créditos reconocidos, así como la normativa aplicada.

### FORTALEZAS Y DEBILIDADES DE LA TITULACIÓN

Señalar las principales fortalezas y debilidades de la titulación.

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Coordinación tanto vertical como horizontal.</li> <li>- Coordinadores académicos por especialidad.</li> <li>- Máster con características casi únicas en Europa.</li> <li>- Contar con profesorado con amplia formación y experiencia en los ámbitos de estudio y trabajo del programa; en</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Existen especialidades para las que el número de inscritos es relativamente bajo y por eso motivo no pueden impartirse al comenzar el curso.</li> <li>- Debido a trabas administrativas y burocráticas para los alumnos procedentes de países no comunitarios la necesidad de visado dificulta a veces el acceso de los mismos.</li> </ul>



particular traductores e intérpretes profesionales.

- La variedad y el alto número de profesorado que participa en el programa.
- Contar con una proporción alumno/profesor muy elevada.
- Carácter multilingüe y multicultural de alumnos y profesores.
- Alto número de convenios de prácticas con entidades y empresas.
- Seminarios, cursos y eventos complementarios a la formación, pero de utilidad para la incorporación laboral de los alumnos.

- El número de alumnos que realizan estancia de movilidad podría ser más elevado, si bien hay que tener en cuenta que el elevado número de alumnos procedentes de otros países puede explicar este bajo nivel de movilidad.

- Dificultad para controlar y uniformizar el perfil del alumnado, así como cumplir todas sus expectativas considerando su proveniencia de otros países, culturas y sistemas educativos.

- Deficiencias formativas en cuanto a metodología y técnicas de investigación en el caso de algunos de los alumnos de otros sistemas educativos (particularmente en el caso de los alumnos de las especialidades de chino-español, árabe-español y ruso-español).

- Dificultad para controlar el proceso de supervisión de TFM y motivación del alumnado para entregar el TFM en las convocatorias establecidas.