

**9. SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD**  
**MÁSTER UNIVERSITARIO EN TRADUCCIÓN LITERARIA**  
**Universidad Complutense de Madrid**

El máximo responsable de la calidad de las titulaciones Máster impartidas por la Facultad de Filología de la Universidad Complutense de Madrid, es **la Comisión de Calidad de Estudios de Máster** aprobada por la Junta de Facultad, órgano colegiado dedicado a garantizar la calidad de las titulaciones de máster impartidas por el Centro, que funcionará con un reglamento específico aprobado por dicha Junta. La Comisión de Calidad de Estudios de Máster estará presidida por el/la Decano/a de la Facultad (o por delegación por el Vicedecano de Ordenación Académica).

**1.- La composición de la Comisión de Calidad de Estudios de Máster será:**

- El/la Decano/a, responsable unipersonal de la calidad de la titulación (Presidente).
- El/la Vicedecano/a de Ordenación Académica que actuará como vicepresidente de la misma.
- Los/las coordinadores/as de cada uno de los másteres impartidos por la Facultad y que son nombrados en Junta de Facultad a propuesta de los Departamentos.
- Un representante del profesorado de la Facultad.
- Un representante del Personal de Administración y Servicios (PAS) de la Facultad.
- Un estudiante elegido entre los representantes de los estudiantes en Junta de Facultad.
- Un Agente externo que puede ser designado por la Agencia Autonómica o Estatal de Evaluación o expertos en evaluación de la calidad de otras universidades o también representantes de colegios profesionales u organizaciones relacionados con la titulación.
- La Comisión de Calidad de Estudios del Máster estará asistida por la Comisión Coordinadora del Máster Universitario en Traducción Literaria que se ajustará al punto 5.1 de la memoria.

**2.- La Comisión de Calidad de Estudios de Máster, tendrá como funciones en relación al Máster en Traducción Literaria:**

- Realizar el seguimiento del Sistema de Garantía Interna de Calidad de la titulación.
- Gestionar y coordinar todos los aspectos relativos a dicho sistema.
- Realizar el seguimiento y evaluación de los objetivos de calidad del título.
- Realizar propuestas de revisión y mejora del plan de estudios y hacer un seguimiento de las mismas.
- Proponer y modificar los objetivos de calidad del título.
- Recoger información y evidencias sobre el desarrollo y aplicación del programa formativo de la titulación (objetivos, desarrollo de la enseñanza y aprendizaje y otros).
- Gestionar el Sistema de Información de la titulación.
- Establecer y fijar la política de calidad del título de acuerdo con las políticas de calidad de la Facultad de Filología de la UCM y con la política de calidad de la UCM.
- Informar, a petición de su Presidente/a, las propuestas de normativa interna que se sometan a la consideración de la Junta de Facultad.

**3.- En lo que respecta al funcionamiento y toma de decisiones de la Comisión de Calidad de Estudios de Máster:**

Existirá un reglamento de funcionamiento, que será aprobado por la Junta de Facultad.

La Comisión de Calidad de Estudios de Máster de la Facultad de Filología de la UCM celebrará al menos dos reuniones, una al principio del curso y otra al final del curso, sin perjuicio de que pueda convocarse alguna más de carácter extraordinario si las circunstancias lo requiriesen.

Las decisiones se tomarán por mayoría simple de los miembros presentes, en caso de empate el Presidente contará con voto de calidad.

Las decisiones adoptadas se comunicarán a los interesados para realizar los cambios y mejoras oportunas. Asimismo se elevarán a la Junta de Centro para su conocimiento y, en su caso, para su ratificación.

La Comisión de Calidad de Estudios de Máster elaborará anualmente una Memoria de sus actuaciones y un plan de revisión y mejoras de la titulación que deberá ser aprobado por la Junta de Centro y difundido tal y como se especifica en el punto 9.5.3.

## **9.2 Procedimientos de evaluación y mejora de la calidad de la enseñanza y el profesorado.**

### **9.2.1. Calidad de la enseñanza**

La Comisión de Calidad de Estudios de Máster elaborará anualmente un informe sobre la marcha de las enseñanzas de la titulación recabando información de la secretaría de alumnos del Centro, de los programas de gestión informática y del Servicio de Coordinación y Gestión Académica, así como de la Comisión de Coordinación del Máster.

En dicho informe se recogerá y analizará información sobre los siguientes aspectos:

- Difusión del programa formativo;
- Acceso e ingreso de estudiantes incluyendo planes de acogida o tutorización;
- Coordinación del profesorado de la titulación;
- Orientación formativa a los estudiantes y también orientación sobre salidas profesionales;
- Recursos e infraestructuras de la titulación;
- Estructura y características del profesorado y personal de apoyo de la titulación;
- Información general sobre la matrícula y estructura de grupos de docencia, movilidad de estudiantes, estudiantes en prácticas y otros.

La Comisión de Estudios de Máster analizará estos datos y realizará una propuesta de revisión y mejoras de la titulación que remitirá para su aprobación a la Junta de Centro. El seguimiento de la aplicación de las mejoras propuestas y aprobadas por la junta será realizado por la Comisión de Estudios de Máster que elaborará el correspondiente informe de seguimiento y lo difundirá tal y como se especifica en el apartado 9.5.3. del documento.

### **9.2.2.- Evaluación y calidad del profesorado**

Los procedimientos de evaluación y mejora de la calidad del profesorado de la titulación son los procedimientos establecidos en el Programa Docencia de la UCM verificado por la ANECA con fecha de 31 de marzo de 2008. (Para más especificaciones ver la página Web: <http://www.ucm.es/dir/2423.htm>).

Se evaluará a su profesorado, al menos cada tres años. Los efectos y consecuencias de la evaluación para el profesorado y la titulación serán los regulados por la Universidad Complutense de Madrid en el Programa Docencia.

### **9.2.3.- Satisfacción de los actores implicados en la titulación**

La información sobre la valoración global y sobre aspectos específicos de la titulación y de los actores implicados en la misma (alumnado, profesorado y personal de apoyo) se obtendrá mediante encuestas que serán remitidas a los distintos actores implicados en la titulación dentro del correspondiente curso académico, pudiendo asimismo realizarse a través de medios electrónicos. Para la realización de estas encuestas se cuenta con la ayuda técnica de la Oficina para la Calidad de la UCM que elaborará los cuestionarios y llevará a cabo el tratamiento analítico de la información facilitada en los mismos.

En la tramitación de los procedimientos ante la Comisión de Calidad se seguirán todas las garantías legalmente previstas para los procedimientos administrativos.

La Comisión de Calidad de Estudios de Máster actuará 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 podrá dirigirse a la Comisión de Calidad de Estudios de Máster a título individual o colectivo.

Procedimiento de actuación: reclamaciones:

1. Las reclamaciones serán formuladas por el interesado mediante la presentación de un escrito que contenga sus datos personales, el sector de la comunidad universitaria al que pertenece y su domicilio a efectos de notificación, y en el que se concretarán con suficiente claridad los hechos que originan la reclamación, el motivo y alcance de la pretensión que se plantea y la petición que se dirige a la Comisión de Calidad. El escrito se presentará con libertad de forma, si bien se publicarán en la página web de los centros implicados impresos que faciliten la presentación de la reclamación. Los interesados podrán recabar de la Comisión de Calidad de Estudios de Máster dichos impresos así como asesoramiento para cumplimentarlos, o bien presentar sus propios escritos de reclamación.
2. La Comisión de Calidad de Estudios de Máster efectuará el registro de todas las reclamaciones y enviará el correspondiente acuse de recibo a los que hayan presentado el escrito. Dicho registro tendrá carácter reservado al objeto de garantizar la confidencialidad de los asuntos, su tramitación se realizará a través del registro de la Facultad de Filología de la UCM.
3. La Comisión no admitirá las reclamaciones anónimas, las formuladas con insuficiente fundamento o inexistencia de pretensión y todas aquellas cuya tramitación cause un perjuicio al derecho legítimo de terceras personas. En todo caso, comunicará por escrito a la persona interesada los motivos de la no admisión.
4. La Comisión no entrará en el examen individual de aquellas reclamaciones sobre las que esté pendiente resolución judicial o expediente administrativo y suspenderá cualquier actuación si, en el transcurso de su tramitación, se iniciara un procedimiento administrativo o se interpusiera demanda o recurso ante los tribunales ordinarios. Ello no impedirá, no obstante, la investigación de los problemas generales planteados en las reclamaciones presentadas. Admitida la reclamación, la Comisión de Calidad promoverá la oportuna investigación y dará conocimiento a todas las personas que puedan verse afectadas por su contenido.

5. En la fase de investigación del procedimiento se realizarán las actuaciones pertinentes para comprobar cuantos datos fueran necesarios, mediante el estudio de la documentación necesaria y realización de entrevistas personales; la Comisión de Calidad de Estudios de Máster podrá recabar los informes externos que sean convenientes.

6. Una vez concluidas sus actuaciones, notificará su resolución a los interesados y la comunicará al órgano universitario afectado, con las sugerencias o recomendaciones que considere convenientes para la subsanación, en su caso, de las deficiencias observadas.

7. En todo caso la Comisión de Calidad de Estudios de Máster resolverá dentro del plazo de tres meses desde que fue admitida la reclamación.

#### **Sugerencias:**

Asimismo se pondrá a disposición de los actores implicados (profesorado, alumnado y PAS) un Buzón de Sugerencias para todas aquellas propuestas que tengan como finalidad promover la mejora de la calidad de la Titulación.

Las decisiones y resoluciones de la Comisión de Calidad de Estudios de Máster derivadas de las reclamaciones y/o sugerencias no tienen la consideración de actos administrativos y no serán objeto de recurso alguno; tampoco son jurídicamente vinculantes y no modificarán por sí mismas acuerdos o resoluciones emanadas de los órganos de la Universidad

Toda la información y análisis referente a las encuestas de satisfacción y tratamiento de reclamaciones y sugerencias se incorporará al Sistema de Información de la titulación, utilizando dicha información y análisis la Comisión Coordinadora de Máster en sus informes y propuestas de revisión y mejora del plan de estudios. Esta información se remitirá a la Comisión de Calidad de Estudios de Máster para su elevación a la junta del centro que adoptarán las medidas necesarias para su ejecución, con el objetivo de lograr una mejora continua en la satisfacción de la formación.

#### **9.2.4.- Cumplimiento de objetivos formativos y resultados de aprendizaje**

Los objetivos formativos globales y finales y los resultados de aprendizaje de la titulación se miden en el Trabajo Fin de Máster y, en su caso, las prácticas externas, así como en la información recogida en la medición de calidad de la enseñanza y profesorado, la información de las encuestas de inserción laboral, de los programas de movilidad y de los diferentes procedimientos especificados en el Sistema de Información y, además, se contará con la opinión del profesorado y de los estudiantes, expresada en las encuestas de satisfacción.

Asimismo, se utilizarán los indicadores que se mencionan a continuación:

- Tasa de eficiencia (relación porcentual entre el número total de créditos establecidos en el plan de estudios y el número total de créditos en los que han tenido que matricularse a lo largo de sus estudios el conjunto de estudiantes titulados en un determinado curso académico).
- Tasa de abandono (relación porcentual entre el número total de estudiantes de una cohorte de nuevo ingreso que debieron obtener el título el año académico anterior y que no se han matriculado ni en ese año académico ni en el posterior).
- Tasa de graduación (porcentaje de estudiantes que finalizan el Máster en el tiempo previsto en el plan de estudios (d) o en año más (d+1) en relación con su cohorte de entrada).
- Tasa de rendimiento (% de créditos superados respecto a créditos matriculados).
- Tasa de éxito (% de créditos superados respecto a créditos presentados a examen).

La Comisión Coordinadora de Estudios de Máster analizará estos datos y emitirá anualmente propuestas de revisión y mejora de la titulación a la Comisión de Calidad de Estudios de Máster que elevará a la Junta de Centro y que adoptarán las medidas necesarias para su ejecución.

### **9.3 Procedimiento para garantizar la calidad de las prácticas externas y los programas de movilidad.**

#### **9.3.1. Prácticas Externas:**

El Máster en Traducción Literaria contempla la realización de prácticas externas como asignatura optativa (6 ECTS.). Las prácticas se llevarán a cabo en empresas relacionadas con la traducción literaria (editoriales) y tendrán como objetivo el conocimiento de la realidad del mundo de la edición por parte del alumno. Se realizarán preferentemente en el 2º semestre. Los alumnos contarán con un tutor en la universidad y otro en la institución en la que se desarrollen las prácticas. El tutor de la institución deberá emitir un informe y certificación de las prácticas realizadas que se sumará al informe que el propio alumno de llevar a cabo y que serán los que el tutor asignado por la comisión de Coordinación del Máster utilizará para la correspondiente evaluación. De esta forma podrá valorarse el grado de satisfacción de la institución receptora de los alumnos, así como el del propio alumno. Ello permitirá corregir las deficiencias que se pudieran observar para el siguiente curso.

La consecución de los objetivos formativos de las prácticas será objeto de análisis por la Comisión de Calidad de Estudios de Máster que realizará el seguimiento del desarrollo de las prácticas, y procederá a su evaluación, para ello utilizará los siguientes indicadores:

- A través de cuestionarios a los estudiantes: Grado de adecuación de la actividad respecto a las previsiones ofertadas por el programa; Grado de satisfacción de los estudiantes que realicen las prácticas y Grado de satisfacción respecto a la gestión de la actividad.
- Informe de los tutores internos y externos de las prácticas con especificación de: Grado de cumplimiento de las actuaciones previstas en las prácticas externas; propuestas de mejora de las actuaciones de las prácticas externas.

La Comisión Coordinadora de Estudios de Master analizará y valorará los resultados y propondrá las medidas de revisión y mejora necesarias para conseguir los objetivos previstos y, en su caso, su mejora continua. Asimismo esta información se remitirá a la Comisión de Calidad de Estudios de Master par su elevación a la Junta de Centro que adoptará las medidas necesarias para su ejecución.

#### **9.3.2. Programas de movilidad:**

En lo que respecta a los programas de movilidad se realizará un seguimiento y evaluación que permita la mejora continua mediante propuestas por parte de la Comisión Coordinadora del Máster que recogerá información mediante los procedimientos que se detallan a continuación, que será analizada y valorada por dicha Comisión:

- Informes individuales de los estudiantes que hayan participado en los programas de movilidad en los que se especifiquen los siguientes parámetros: a) Grado de adecuación de la actividad respecto a las previsiones ofertadas por el programa, b) Grado de satisfacción de

los estudiantes remitidos y acogidos por la titulación, c) Grado de satisfacción respecto a la gestión de la actividad por parte del programa;

· Informes de los coordinadores o responsables de dichos programas donde se especifiquen:  
a) Tasa de eficacia de los programas de movilidad (relación plazas ofertadas/plazas cubiertas), b) Tasa de intercambio con las universidades de destino (relación estudiantes acogidos/estudiantes remitidos), c) Grado de cumplimiento de las actuaciones previstas en los programas de movilidad, d) Propuestas de mejora de las actuaciones de los programas de movilidad.

La Comisión Coordinadora de Estudios de Máster valorará y analizará toda esta información periódicamente y emitirá propuestas de revisión y mejora del plan de estudios de la titulación, que remitirá a la Comisión de Estudios de Máster para su elevación a la Junta de Centro y que adoptarán las medidas necesarias para su ejecución con el objetivo de lograr una mejora continua en la calidad de los programas de movilidad.

#### **9.4 Procedimientos de análisis de la inserción laboral de los alumnos de Máster y de la satisfacción con la formación recibida.**

El Máster universitario en Traducción Literaria es un título de nueva implantación por lo que no constan datos previos sobre la inserción laboral del alumnado. En la inserción laboral de los mismos se prevé la obtención de resultados favorables ya que estos estudios tienen como finalidad la preparación especializada de profesionales.

Dos años después de que salgan los primeros egresados del Máster en Traducción Literaria se realizarán encuestas promovidas por el Rectorado de la Universidad, con la participación de la Oficina para la Calidad, para conocer el nivel de inserción laboral del Máster y, también, la satisfacción de la formación recibida en la titulación para dicha inserción laboral.

Se recabará, al menos, información del Colegio de Doctores y Licenciados en Filosofía y Letras y en Ciencias de Madrid, así como de la ACETT y de las organizaciones empresariales sobre la inserción laboral y satisfacción de la formación recibida.

Para recopilar esta información, cada curso académico, la Comisión de Calidad de Estudios de Máster enviará a estas organizaciones cuestionarios y, en caso de existencia de informes sobre la inserción laboral y la satisfacción con la formación recibida, se les solicitará su remisión.

La Comisión de Calidad de Estudios de Máster valorará y analizará toda esta información periódicamente y emitirá propuestas de revisión y mejora del plan de estudios de la titulación, que remitirá a la Junta de Centro que adoptarán las medidas necesarias para su ejecución con el objetivo de lograr una mejora continua en la formación e inserción laboral de los alumnos.

Se recogerá la satisfacción de los egresados con la formación recibida mediante una encuesta en el momento en que soliciten el título del Máster en la Secretaría de alumnos del centro. La comisión de calidad valorará y analizará toda esta información periódicamente y emitirá propuestas de revisión y mejora del plan de estudios de la titulación.

## **9.5 Sistema de información. Criterios específicos en el caso de extinción del título. Difusión y publicidad de los resultados del seguimiento del Sistema de Garantía Interna de Calidad.**

### **9.5.1.- Sistema de Información**

Se creará un Sistema de Información que recogerá sistemáticamente todos los datos e información necesarios para realizar el seguimiento y evaluación de calidad del título y su desarrollo, así como de las propuestas de mejora.

La Comisión de Calidad de Estudios de Máster recibirá ayuda técnica en los procesos de aseguramiento de la calidad de la Oficina para la Calidad de la Universidad Complutense, en especial para: la aplicación del programa Docentia, para la aplicación de las encuestas de satisfacción y para la medición de la inserción laboral. Por otra parte, la Vicegerencia de Gestión Académica proporcionará información sobre la gestión de matrícula, de actas y otros, para la elaboración de los indicadores que se han señalado y la información relativa al alumnado.

El Sistema de Información de la Titulación incluye, entre otros, los siguientes procedimientos y fuentes de datos:

- Memoria anual del funcionamiento de la titulación en la que se incluirá, al menos, la información, indicadores y análisis relativos a la garantía interna de calidad.
- Propuestas de mejora de la Comisión de Calidad de Estudios de Máster y seguimiento de las mismas.
- Evaluación del profesorado mediante la aplicación del Programa Docentia.
- Sistemas de verificación del cumplimiento por parte del profesorado de sus obligaciones docentes.
- Reuniones de coordinación - valoración y reflexión al final del año académico – y programación anual. Al menos se realizarán dos reuniones al año, una al principio del curso académico y otra a su finalización.
- Resultados de las encuestas de satisfacción al alumnado, profesorado y personal de apoyo.
- El sistema de reclamaciones y sugerencias.
- Información de las bases existentes de matrícula, actas y otras facilitadas por la Vicegerencia de Gestión Académica.
- Resultados de las encuestas de inserción laboral

### **9.5.2. Criterios específicos en el caso de extinción de los planes de estudios conducentes a la obtención de Títulos oficiales**

Serán motivos para la extinción del Máster en Traducción Literaria:

- No haber superado el proceso de evaluación para su acreditación (previsto en el artículo 27 de Real Decreto 1393/2007 y RD 861/2010 art. 27) y el plan de ajustes no subsane las deficiencias encontradas.
- Si se considera que el título ha realizado modificaciones en el plan de estudios que supongan un cambio notable en los objetivos y naturaleza del título (RD 1393/2007 art. 28 y RD 861/2010 art. 28).
- A petición del Centro, tras la aprobación en Junta de Facultad, de forma razonada cuando el número de estudiantes de nuevo ingreso sea inferior a 20 en tres años consecutivos.

- A petición, motivada y justificada, del Consejo de Gobierno de la UCM o de la Comunidad de Madrid, en ejercicio de las competencias atribuidas legal o reglamentariamente.
- Si la inserción laboral de los egresados fuera inferior al 25% durante cinco años, la Comisión de Calidad de Estudios de Máster deberá analizar el interés profesional del Título, emitir un informe proponiendo acciones de mejora del Título o su extinción.

La Oficina para la Calidad de la UCM se encargará de incorporar dichos criterios al Archivo documental del Título.

La suspensión del Plan de Estudios será aprobada por el Consejo de Gobierno y se desarrollará según lo establecido en el artículo 28 del Real Decreto 1393/2007 y RD 861/2010 art. 28.

En caso de suspensión del Máster en Traducción Literaria quedará garantizado por parte de la facultad de Filología de la UCM el adecuado desarrollo de las enseñanzas que hubieran iniciado sus estudiantes hasta su finalización.

- No se admitirán matrículas de nuevo ingreso en la titulación.
- La implantación de acciones específicas de tutorías y de orientación para los estudiantes repetidores.
- Garantizar el derecho a evaluación hasta agotar las convocatorias reguladas en la normativa específica de la UCM.

### **9.5.3. Difusión y publicidad de los resultados del seguimiento del Sistema de Garantía Interna de Calidad**

El Rectorado de la Universidad Complutense de Madrid y la facultad de Filología de la UCM difundirán los resultados del seguimiento de garantía interna de calidad del Máster en Traducción Literaria entre la comunidad universitaria, y la sociedad en general utilizando medios informáticos (inclusión en la página Web institucional), documentales, foros y Jornadas de debate y difusión.

En todo caso la información mínima que se difundirá sobre los resultados de seguimiento del SGIC de la Titulación incluirá:

- Memoria de actuación
- Plan de mejoras
- Informe de seguimiento de la Calidad de la Enseñanza y del profesorado