

# INFORME DE SEGUIMIENTO INTERNO

CENTROS (GRADO Y MÁSTERES UNIVERSITARIOS HABILITANTES)

Nombre de la Titulación	M.U. Comunicación Intercultural, Interpretación y Traducción en los Servicios Públicos
Centro	Facultad de Filosofía y Letras
Responsable de la Titulación	Carmen Pena Díaz (directora) Bianca Vitalaru (Coordinadora de calidad)
Fecha de aprobación del Informe por la Comisión de Calidad y/o Junta de Centro	30 de mayo de 2025

Curso 2023-24



## **Contenido**

PRESENTACIÓN .....	3
CRITERIO 1.- GESTIÓN DEL TÍTULO.....	4
CRITERIO 2.- INFORMACIÓN PÚBLICA.....	7
CRITERIO 3.- SISTEMA INTERNO DE GARANTÍA DE CALIDAD (SIGC).....	9
CRITERIO 4.- RECURSOS HUMANOS Y MATERIALES.....	11
CRITERIO 5.- INDICADORES DE RENDIMIENTO Y SATISFACCIÓN.....	13
FORTALEZAS Y DEBILIDADES DE LA TITULACIÓN .....	15

## PRESENTACIÓN

La finalidad del presente Informe de Seguimiento Interno es reflexionar sobre el desarrollo de los másteres universitarios adscritos de la Escuela de Posgrado apoyándose en la experiencia y en las evidencias que desde la Unidad Técnica de Calidad se facilitan, con el fin de detectar fortalezas y debilidades para que el título establezca su Plan de Mejoras.

En este informe se analizará el desarrollo de la titulación atendiendo a 5 criterios, sus fortalezas y sus debilidades. Asimismo, se acompañará de un Plan de Mejoras (archivo de excel), que estará a disposición de los responsables del título durante todo el año y en el que se indicarán los objetivos a lograr y se incorporarán las acciones necesarias para conseguirlos. Cada criterio consta de 4 bloques:

- La relación de evidencias que es preciso analizar antes de contestar.
- Las cuestiones tienen respuesta binaria “Sí/No”, excepto en el criterio 5, donde son A “Resultado excelente”, B “Buen resultado”, C “Resultado mejorable” y D “Resultado desfavorable”.
- La valoración global del criterio donde A “Se cumple con excelencia”; B “Se cumple” C “Existen aspectos que se pueden mejorar” y D “No se cumple y se debe mejorar”.
- La justificación de la valoración global del criterio argumentando de forma concisa, en cada caso, el porqué de esa valoración, e indicando la referencia a la/s evidencia/s que lo constatan.

Estos informes formarán parte de la documentación presentada en los procesos de evaluación externa, y serán examinados por los paneles de expertos designados por la Fundación para el Conocimiento madri+d.

### CRITERIO 1.- GESTIÓN DEL TÍTULO

La implantación de la titulación se corresponde con el previsto en la Memoria de Verificación y permite que los estudiantes alcancen los objetivos previstos.

Evidencias y datos necesarios para realizar el análisis del criterio:

- TBL\_AM: Admisión y matrícula
- TBL\_PI (Másteres): Perfil de ingreso
- TBL\_RC: Reconocimiento de créditos
- TBL\_PE: Prácticas Externas
- ES\_DO: Encuesta Docente
- ES\_EST, ES\_PDI, ES\_PE y ES\_TP: Encuestas de Satisfacción del Estudiantado, del PDI, sobre las Prácticas Externas y de los Tutores de Prácticas, respectivamente
- ES\_EGR1 y ES\_EGR2: Encuesta de Satisfacción de Egresados/as a 1 año y a 3 años del egreso
- Otras propias del Título: Actas de las reuniones de las Comisiones Académica y de Calidad; Registro propio de Quejas y Sugerencias; Informes o actas de coordinación; etc.

Localización de evidencias y datos:

(TBL\_AM): <https://gestioncalidad.uah.es/es/centro-de-datos/portalestadisticocentros/> - Apartado Matrícula.

(TBL\_AM, TBL\_PI, TBL\_PE, TBL\_RC): PDF del repositorio de teams/sharepoint

(ES\_xxx): <https://gestioncalidad.uah.es/es/centro-de-datos/portalestadisticocentros/> - Apartado Satisfacción. El detalle de cada ítem: valoración media, Desviación típica y nº de respuestas solo en el PDF del repositorio de teams/sharepoint.

	SÍ	NO
1.1. El número de plazas ofertadas es acorde a lo verificado (Para cumplir este estándar la matrícula no debe superar el 10% de la oferta)	X	
1.2. Los criterios de admisión y perfil de ingreso son acordes a lo verificado	X	
1.3. La estructura del plan de estudios es acorde a lo verificado	X	
1.4. Las guías docentes se corresponden con las de la memoria verificada (Las competencias, contenidos, metodologías, resultados del aprendizaje, actividades formativas y sistemas de evaluación son acordes con las fichas que aparecen en la memoria verificada)	X	
1.5. La coordinación docente, tanto vertical como horizontal, del título es adecuada y permite una planificación temporal que asegure la adquisición de los resultados de aprendizaje	X	
1.6. Se aplica adecuadamente la normativa académica (permanencia, evaluación del aprendizaje, etc.)	X	
1.7. Existe una Comisión Académica o de Docencia que se reúne al menos dos veces al año para tratar cuestiones de la gestión del título y se elaboran actas de las reuniones	X	
1.8. Las prácticas académicas externas son adecuadas a la demanda y a la adquisición de competencias y se realizan conforme a la memoria de verificación	X	
1.9. La coordinación entre los distintos centros está establecida formalmente y hay evidencias (Comisión, Actas, ...)		
1.10. Los complementos formativos son los adecuados y están contemplados en la Memoria de Verificación		
1.11. Si procede, el sistema de reconocimiento de ECTS se realiza según lo recogido en la memoria y se ciñe a la normativa vigente	X	
<b>Para dobles titulaciones:</b>		
1.12. El número de plazas ofertadas en la doble titulación se descuenta del cómputo total de plazas verificadas para cada una de las titulaciones simples		
1.13. Los/as estudiantes realizan dos TFG/TFM, tal y como indica la normativa al respecto		

1.14. Las guías docentes de las asignaturas de la doble titulación son coherentes y cumplen con lo establecido en las memorias verificadas de las titulaciones simples

1.15. El diseño curricular de estos estudios es adecuado en cuanto a la carga de trabajo del estudiante.

1.16. El plan de reconocimientos establecido garantiza la adquisición de las competencias de ambos títulos.

**COMENTARIOS** (máx. 3.000 caracteres)

Cumple con los estándares establecidos.

El análisis de los indicadores y evidencias del Criterio 1 revela que la gestión del título se desarrolla de manera satisfactoria y alineada con la Memoria verificada. La oferta de plazas responde adecuadamente a la demanda, los procesos de admisión y matrícula cumplen con los umbrales establecidos y las guías docentes, así como la coordinación académica, muestran una planificación coherente y eficiente. La normativa interna se aplica correctamente, garantizando la equidad y la transparencia en la evaluación y permanencia del estudiantado. Asimismo, las prácticas externas se gestionan conforme a lo previsto, con niveles altos de satisfacción de los participantes.

**Valoración global criterio 1**

A (Se cumple con excelencia)	B (Se cumple el criterio) X	C (Existen aspectos que se pueden mejorar)	D (No se cumple y se debe mejorar)
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## CRITERIO 2.- INFORMACIÓN PÚBLICA

Se dispone de mecanismos para comunicar de manera adecuada a todos los grupos de interés las características de la titulación, sus resultados y los procesos que garantizan su calidad.

Evidencias y datos necesarios para realizar el análisis del criterio:

- Página web de la titulación
- ES\_EST: Encuesta de Satisfacción del Estudiantado

Localización de evidencias y datos:

(ES\_EST): <https://gestioncalidad.uah.es/es/centro-de-datos/portalestadisticocentros/> - Apartado Satisfacción. El detalle de cada ítem: valoración media, desviación típica y nº de respuestas solo en el PDF del repositorio de teams/sharepoint

	Sí	NO
2.1. La información pública sobre la titulación es suficiente y es accesible	X	
2.2. La información sobre la titulación está actualizada	X	
2.3. La información sobre la titulación es coherente con lo verificado	X	
2.4. Están publicadas todas las guías docentes	X	
2.5. La página web ofrece información específica y detallada sobre la planificación de la enseñanza (calendarios, horarios, PAE, ...)	X	
2.6. Los CV del profesorado son accesibles y están actualizados (para MU)	X	
2.7. La página web institucional y la propia del título están ambas actualizadas, contienen la misma información y en caso necesario enlazan la una a la otra	X	

**COMENTARIOS** (máx. 3.000 caracteres)

La información pública de la titulación en 2023-24 cumple los requisitos de accesibilidad, actualización y coherencia con la Memoria verificada. La web institucional de la UAH (<https://www.uah.es/es/estudios/Comunicacion-Intercultural-Interpretacion-y-Traduccion-en-los-Servicios-Publicos/>) y la específica del máster (<https://uahmastercitisp.es/>) ofrecen datos claros sobre estructura, acceso, calendario, horarios y apoyo al estudiante. Todas las guías docentes están disponibles y actualizadas en la página web oficial y la de la titulación y los CV del PDI están actualizados y disponibles en la web del programa. El nivel de satisfacción del estudiantado con la Claridad y accesibilidad a la información del título en la web registra una media de 7,81/10 (ES\_EST\_2024.pdf). Además, ambas webs contienen la misma información y se enlazan mutuamente, de acuerdo con la Memoria de Modificación 2024 (<https://posgrado.uah.es/es/escuela/garantia-de-calidad/buscador-calidad/index.html?buscadorfield-1=centros%2F95-EP%2F&buscadorfield-2=titulaciones%2FMU%2Fcomintintraserpub-M041-M043-M044-M045-M048%2F&buscadorfield-3=&buscadorfield-4=&numfield=4&searchaction=search&searchPage=1&submit=Buscar>).

**Valoración global criterio 2**

A (Se cumple con excelencia)	B (Se cumple el criterio)	C (Existen aspectos que se pueden mejorar)	D (No se cumple y se debe mejorar)
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### CRITERIO 3.- SISTEMA INTERNO DE GARANTÍA DE CALIDAD (SIGC)

La titulación dispone de mecanismos implementados que permiten analizar el desarrollo y resultados del Título, asegurando así su revisión y mejora continua.

Evidencias y datos necesarios para realizar el análisis del criterio:

- SI\_IF: Informes de Seguimiento Interno
  - PM: Planes de mejora
  - TBL\_ES: Encuestas de Satisfacción de los grupos de interés
  - Otras propias del programa: Actas de las reuniones de la Comisión de Calidad; Registro propio de Quejas y Sugerencias; etc.
- Localización de evidencias y datos:  
(TBL\_ES): <https://gestioncalidad.uah.es/es/centro-de-datos/portalestadisticocentros/> - Apartado Satisfacción. El detalle de cada ítem: valoración media, desviación típica y nº de respuestas solo en el PDF del repositorio de teams/sharepoint

	Sí	NO
3.1. El centro/título cuenta con una Comisión de Calidad	X	
3.2. La Comisión de Calidad del título o del centro realiza al menos dos reuniones anualmente y levanta acta de éstas	X	
3.3. Se analiza la información disponible del título y se realiza anualmente un informe de seguimiento interno de la titulación	X	
3.4. Se realiza anualmente un Plan de Mejoras detallado, con toda la información necesaria sobre las acciones planteadas (responsable, estado, indicador, ...) teniendo en cuenta el análisis realizado en el seguimiento interno	X	
3.5. Se realiza un seguimiento de las acciones planteadas en los Planes de Mejora	X	
3.6. Se atienden y se da respuesta a las quejas y sugerencias a través del procedimiento establecido en el Reglamento de Quejas y Sugerencias de la UAH	X	
3.7. Se han implementado mecanismos de coordinación que faciliten la generación de datos homogéneos (para títulos interuniversitarios/interdepartamentales)		

**COMENTARIOS** (máx. 3.000 caracteres)

El sistema de garantía de calidad se fundamenta en una Comisión de Calidad que se reúne más de dos veces al año y documenta todas las sesiones (<https://uahmastercitisp.es/seguimiento-y-calidad/>), lo que permite analizar periódicamente los resultados académicos, las encuestas de satisfacción (estudiantado, PDI, egresados, tutores) y el registro de quejas y sugerencias. Con esta información, cada año se elabora un Informe de Seguimiento Interno que examina la evolución del título y detecta áreas de mejora (<https://posgrado.uah.es/es/escuela/garantia-de-calidad/buscador-calidad/index.html?buscadorfield-1=centros%2F95-EP%2F&buscadorfield-2=titulaciones%2FMU%2Fcomintintraserpub-M041-M043-M044-M045-M048%2F&buscadorfield-3=&buscadorfield-4=&numfield=4&searchaction=search&searchPage=1&submit=Buscar>); a partir de ahí se diseña un Plan de Mejoras con responsables, plazos e indicadores, garantizando la revisión continua y la implementación de acciones correctoras hasta su seguimiento y cierre (<https://uahmastercitisp.es/seguimiento-y-calidad/>). En conjunto, estos mecanismos aseguran la evaluación sistemática del desarrollo del título y la mejora constante de su calidad.

**Valoración global criterio 3**

A (Se cumple con excelencia)	B (Se cumple el criterio)	C (Existen aspectos que se pueden mejorar)	D (No se cumple y se debe mejorar)
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

#### CRITERIO 4.- RECURSOS HUMANOS Y MATERIALES

El personal académico, de apoyo y los recursos materiales son suficientes y adecuados, de acuerdo con las características de la titulación y el número de doctorandos/as y se corresponde con lo establecido en la Memoria de Verificación.

Evidencias y datos necesarios para realizar el análisis del criterio:

- TBL\_EAD: Evaluación de la actividad docente
- TBL\_PDI: Estructura de PDI
- TBL\_FORIN: Formación e Innovación Docente
- TBL\_MOV: Movilidad entrante y saliente de estudiantes
- TBL\_TUT (Grados): Tutorías personalizadas y programa mentor, si lo hay
- ES\_EST, ES\_PDI, ES\_PAS, ES\_EGRE1 y 2 y ES\_MOV: Encuestas de Satisfacción de los grupos de interés, y con la Movilidad
- Otras propias del título: (Ej. Estructura del personal externo a la UAH)

Localización de evidencias y datos:

(TBL\_EAD, TBL\_PDI, TBL\_FORIN, TBL\_MOV y ES\_xxx): <https://gestioncalidad.uah.es/es/centro-de-datos/portalesta/disticocentros/>- Apartado PDI, Movilidad y Satisfacción.

El nombre de los cursos, proyectos o grupos de innovación solo en el PDF del repositorio de teams/sharepoint.

El detalle de cada ítem de las encuestas de satisfacción solo en el PDF del repositorio de teams/sharepoint.

(TBL\_TUT): PDF del repositorio de teams/sharepoint

	SÍ	NO
4.1. Los perfiles del profesorado coinciden con lo indicado en la Memoria del título	X	
4.2. El porcentaje de profesorado doctor cumple el RD 640/2021. (50% para grados y másteres)	X	
4.3. El profesorado dispone de la formación, la experiencia y la calidad docente adecuadas	X	
4.4. El personal de apoyo es suficiente y tiene la formación adecuada	X	
4.5. Los recursos materiales son adecuados al número de estudiantes y a las actividades formativas programadas en el título	X	
4.6. En su caso, los programas o acciones de movilidad ofertados para los/as estudiantes son adecuados y su alcance es suficiente	X	
4.7. Las acciones de orientación académica y profesional dirigidas al estudiantado son adecuadas y efectivas	X	
4.8. El PDI cuenta con la formación adecuada para poder impartir en esta modalidad virtual	X	
4.9. Se dispone de las infraestructuras tecnológicas adecuadas	X	

**COMENTARIOS** (máx. 3.000 caracteres)

El personal académico y de apoyo, así como los recursos materiales, responden adecuadamente a las necesidades del máster y cumplen lo establecido en la Memoria verificada. Destaca el PDI, interno y externo, que está formado por un porcentaje alto de doctores (84%) (TBL\_PDI\_4311221\_2024; <https://uahmastercitisp.es/resena-biodatas-tabla/>), superando el porcentaje establecido por el RD 640/2021. A su vez, del profesorado de la UAH, 5 obtuvieron calificaciones de "Excelente" o "Muy Favorable" en DOCENTIA (TBL\_EAD\_2024.pdf) y varios participaron en proyectos de innovación docente y/o realizaron cursos de innovación (TBL\_FORIN\_2024.pdf). Tanto el profesorado de la UAH como el profesorado universitario externo participa en varios proyectos de investigación (<https://uahmastercitisp.es/investigacion-profesorado/>). Las encuestas reflejan un nivel alto de satisfacción del estudiantado con el profesorado, de 9,3/10, (ES\_DO\_2024.pdf), por encima del valor obtenido por la UAH.

**Valoración global criterio 4**

A (Se cumple con excelencia)	B (Se cumple el criterio)	C (Existen aspectos que se pueden mejorar)	D (No se cumple y se debe mejorar)
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

#### **CRITERIO 5.- INDICADORES DE RENDIMIENTO Y SATISFACCIÓN**

**Los resultados de los indicadores académicos y de satisfacción de la titulación y su evolución son adecuados y coherentes con lo establecido en la Memoria de Verificación del Título.**

Evidencias y datos necesarios para realizar el análisis del criterio:

- SI\_IF: Informe Final de Seguimiento Interno de la titulación
- TBL\_RAS: Resultados de asignaturas
- TBL\_TAS: Resultados- Tasa de éxito, duración media y abandono-
- TBL\_ES: Tabla resumen de las Encuestas de Satisfacción
- ES\_EST, ES\_PDI, ES\_PAS, ES\_EGR1 y ES\_EGR2, ES\_PE, ES\_TP, ES\_MOV: Encuestas de Satisfacción de los grupos de interés
- ES\_ILE1 y ES\_ILE2: Encuesta de Inserción Laboral a 1 y 3 años del egreso
- Otras propias de la titulación: Informes sobre rendimiento de asignaturas, actas de la Comisión Académica y de Calidad

Localización de evidencias y datos:

(TBL\_RAS): PDF del repositorio de teams/sharepoint y <https://gestioncalidad.uah.es/es/centro-de-datos/indicadores-de-rendimientos-academicos/>

(TBL\_TAS, TBL\_ES): <https://gestioncalidad.uah.es/es/centro-de-datos/portalestadisticozentros/>- Apartado Tasas y Satisfacción.

(ES\_xxx): <https://gestioncalidad.uah.es/es/centro-de-datos/portalestadisticozentros/> Apartado Satisfacción. El detalle de cada ítem: valoración media, desviación típica y nº de respuestas solo en el PDF del repositorio de teams/sharepoint

	A Resultado excelente	B Buen resultado	C Resultado mejorable	D Resultado desfavorable
5.1. La evolución de los indicadores de resultados (tasas de rendimiento, éxito, evaluación, eficiencia y duración media) son adecuados para alcanzar los objetivos del título previstos		X		
5.2. La evolución de la tasa de abandono es adecuada para alcanzar los objetivos del título previstos		X		
5.3. La evolución de la tasa de graduación es adecuada para alcanzar los objetivos del título previstos		X		
5.4. Los resultados de rendimiento de las asignaturas son adecuados para alcanzar los objetivos del título previstos		X		
5.5. Se desarrollan acciones encaminadas a la mejora de los indicadores y tasas de resultados del título		X		
5.6. La tasa de respuesta de las encuestas es representativa y permite un análisis de la satisfacción de los diferentes grupos de interés		X		
5.7. La satisfacción de los grupos de interés es adecuada		X		
5.8. Los resultados de la encuesta de inserción laboral son adecuados a las características del título		X		
5.9. Se desarrollan acciones a nivel de titulación para la mejora de los resultados de las encuestas de satisfacción y la mejora de la tasa de respuesta		X		

**COMENTARIOS** (máx. 3.000 caracteres)

*Incluir breve análisis de los resultados obtenidos y compararlos con los verificados y los obtenidos en años anteriores.*

La evolución de los indicadores académicos y de satisfacción en 2023-24 confirma el cumplimiento de los estándares del Criterio 5. Las tasas de rendimiento (83,5 %), éxito (97,2 %), evaluación (85,9 %) y eficiencia (94,3 %) son altas y, junto con la duración media de 1,6 años, se sitúan dentro de los rangos previstos en la Memoria (TBL\_TAS\_2024.pdf; TBL\_RAS\_2024.pdf), garantizando el alcance de los objetivos del título y la adecuación de los resultados de asignaturas. La tasa de graduación para la última cohorte disponible (2021-22) ha bajado ligeramente (79,31%) y la tasa de abandono ha aumentado ligeramente (8,13%). La comisión de calidad estudiará las causas de esta situación.

La satisfacción del PDI con la titulación y del alumnado con la docencia es alta, por encima de los valores de la UAH: PDI: 9,31/10 (ES\_PDI\_2024.pdf), alumnado: 9,3/10 (ES\_DO\_2024.pdf), tutores de prácticas (Informes\_tutores\_2023-24). La tasa de empleabilidad es alta (89,47%) (ES\_EGR1; ES\_ILE1).

El nivel general de satisfacción con la titulación (7,31) es más alta que en el caso de la UAH (ES\_EST)

La tasa de respuesta a encuestas (encuesta docente: 20,3%; egresados: 28,7%; PDI: 48,25%) es representativa para analizar la satisfacción y ha aumentado en el último curso. Por otro lado, la tasa de respuesta en la encuesta de la titulación es mejorable (12,6%).

**Valoración global criterio 5**

A (Se cumple con excelencia)	B (Se cumple el criterio)	C (Existen aspectos que se pueden mejorar)	D (No se cumple y se debe mejorar)
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## FORTALEZAS Y DEBILIDADES DE LA TITULACIÓN

Indique, numeradas, las principales Fortalezas y Debilidades de la titulación, basadas en el análisis anterior.

Las valoraciones D siempre se corresponderán con Debilidades. La valoración C implica que hay ciertas áreas de mejora y, por lo tanto, alguna debilidad. Estas debilidades deberán ser analizadas para plantear medidas de mejora que quedarán reflejadas en el Plan de Mejoras

### FORTALEZAS (máx. 3.000 caracteres)

El perfil del profesorado, con un perfil académico e investigador sólido y estable, que se refleja en la valoración alta del alumnado.

El sistema de garantía de calidad, cuya comisión se reúne aprox. 3-4 veces al año.

**DEBILIDADES** (máx. 3.000 caracteres)

Aumento de la tasa de abandono.

Nivel de participación del alumnado en las encuestas de la titulación.