

9. SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD

La garantía de la calidad del *Máster Universitario en Español y su Cultura: Desarrollos Profesionales y Empresariales* se basa en el Sistema de Garantía de Calidad (SGC) de la Facultad de Traducción e Interpretación (Anexo 1. SGC de la Facultad de Traducción e Interpretación). Este SGC es reflejo de la adaptación del documento marco del SGC de la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria (ULPGC).

Este SGC parte del modelo presentado por la Facultad como centro piloto en el Programa AUDIT, cuyo diseño ha sido evaluado por ANECA y valorado positivamente en la fase de Verificación. El SGC asegura el control, la revisión y mejora continua de: los objetivos de la titulación; los sistemas de acceso y admisión de estudiantes; planificación, desarrollo y resultados de la enseñanza; personal académico; recursos materiales y servicios. Para ello, integra procesos desarrollados por la Facultad de Traducción e Interpretación y procesos generales de la ULPGC que repercuten directamente en el *Máster Universitario en Español y su Cultura: Desarrollos Profesionales y Empresariales*.

El SGC de la Facultad de Traducción e Interpretación se estructura de la siguiente manera:

- Manual del SGC de la Facultad de Traducción e Interpretación, que se compone de un índice, una presentación, diez capítulos.
- Procedimientos definidos para:
 - la política y objetivos de calidad.
 - la garantía de la calidad de los programas formativos.
 - la orientación de las enseñanzas a los estudiantes.
 - el análisis de satisfacción y de incidencias de los diferentes grupos de interés.
 - la garantía y mejora de la calidad del personal.
 - la gestión y mejora de los recursos materiales y servicios.
 - el análisis y utilización de resultados.
 - la publicación de la Información sobre las Titulaciones.

9.1. Responsables del sistema de garantía de calidad del plan de estudios

El Manual del SGC de la Facultad de Traducción e Interpretación, en su capítulo 3, propone en la Estructura de la Facultad para el Desarrollo del SGC el nombramiento de un Coordinador de Calidad y de una Comisión de Garantía de Calidad, estableciendo las responsabilidades de los mismos, así como del Equipo Decanal de la Facultad. Asimismo, se menciona el reglamento de la Facultad, así como otras normas de funcionamiento que se basan en las siguientes evidencias:

- 1.- Reglamento Interno de la Facultad de Traducción e Interpretación que, entre otras cosas, recoge la participación de los diferentes grupos de interés en los distintos órganos del centro y como se articula dicha participación.
- 2.- Funciones del equipo decanal y de los miembros de la Comisión de Garantía de la Calidad, de fecha 23 de octubre de 2008, en su última remodelación.

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

El SGC de la Facultad de Traducción e Interpretación garantiza la correcta evaluación y mejora de la calidad de la enseñanza, profesorado y personal de apoyo que participan en la misma, aspectos que responden a la política y objetivos de calidad que han sido fijados por la *Facultad de Traducción e Interpretación* con relación a la enseñanza y el profesorado, y que se definen en el capítulo 4 del Manual del SGC y en el procedimiento *PEC01 (Procedimiento Estratégico del Centro para la elaboración, revisión y actualización de la Política y Objetivos de calidad)*.

Así, el SGC de la Facultad de Traducción e Interpretación cuenta con un ***procedimiento de apoyo para la Revisión y Mejora de las Titulaciones (PAC09)*** a través del cual se valora tanto los procesos de planificación, como el de desarrollo de la titulación y se proponen mejoras al respecto. Este procedimiento se apoya en otro de medición general del centro, *PAC08 (Procedimiento de apoyo para la medición, análisis y mejora de resultados)*, el cual recoge, mide y analiza los resultados en función del grado de cumplimiento de los objetivos, y recaba las propuestas de mejora de las titulaciones,

priorizándolas para hacerlas llegar al Equipo Decanal quien tomará decisiones al respecto a través del *PEC01*.

El SGC define además otros procedimientos que integran las mejoras establecidas desde el *PEC01*, estos procedimientos incluyen la recogida y análisis de la información sobre la calidad de la enseñanza, suministrando datos e información al PAC07 y PAC08.

De entre ellos cabe destacar:

- *PEC02. Procedimiento clave para el diseño de la oferta formativa oficial*
- *PCC01. Procedimiento clave para la definición del perfil de ingreso y captación de estudiantes.*
- *PCC02. Procedimiento clave para la planificación de la enseñanza*
- *PCC03. Procedimiento clave de orientación a los estudiantes.*
- *PCC09. Procedimiento clave para el desarrollo y evaluación de las enseñanzas.*

Con respecto al personal implicado en el *Máster Universitario en Español y su Cultura: Desarrollos Profesionales y Empresariales*, el SGC tiene definido procedimientos para la gestión, revisión y mejora del desarrollo del plan de estudios. *PI01 (Procedimiento institucional para la definición de la política de personal docente e investigador)*, *PI02 (Procedimiento institucional para la definición de la política de personal de administración y servicios)*, *PI03 (Procedimiento institucional para la captación y selección del personal docente e investigador)*, *PI04 (Procedimiento institucional para la captación y selección del personal de administración y servicios)*, *PI05 (Procedimiento institucional para la formación PDI)*, *PI06 (Procedimiento institucional para la formación PAS)* y *PI07 (Procedimiento institucional para la evaluación de PDI)* relativos a la política y gestión del personal académico e investigador y de administración y servicios.

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

El SGC de la Facultad de Traducción e Interpretación, establece el procedimiento *PCC07 (Procedimiento clave para la gestión de las prácticas externas)* para garantizar el desarrollo de las prácticas externas incluidas en el plan de estudios. Como se ha

indicado anteriormente, el desarrollo de este proceso aporta datos que serán analizados con el conjunto de resultados de la titulación a través del PAC08 y PAC09, e integran las mejoras establecidas por el Equipo Decanal a través del PEC01.

Por otra parte, el SGC contempla dos procedimientos para garantizar la calidad de los programas de movilidad: PCC04 (*Gestión de los estudiantes enviados*) y PCC05 (*Gestión de los estudiantes recibidos*).

9.4. Procedimientos de análisis de la inserción laboral de los graduados y de la satisfacción con la formación recibida

El SGC tiene definido el procedimiento PCC06 (*Procedimiento clave para la gestión de orientación profesional*) para garantizar el desarrollo de planes de orientación profesional a sus estudiantes. Además, habría que sumar los procedimientos PAC06 y PI12 (*Procedimientos para la gestión de incidencias, reclamaciones y sugerencias*) y PAC07 (*Procedimiento de apoyo a la satisfacción, expectativas y necesidades*) de incidencias y análisis de satisfacción.

La Universidad de Las Palmas de Gran Canaria dispone de un Observatorio de Empleo el cual realiza la investigación de las condiciones de empleo de todos los titulados universitarios. Por ello, contamos con el Procedimiento institucional para el seguimiento de la inserción laboral (PI13).

Como en los casos anteriores, el análisis global y su utilización para la mejora queda garantizada por los procedimientos PAC08 y PAC09.

Para los estudios de inserción laboral, el Observatorio de Empleo de la ULPGC cuenta con el Convenio firmado en el curso 2007/08 por el Gobierno de la Comunidad Autónoma de Canarias y la Fundación Universitaria de Las Palmas donde se establecen los siguientes objetivos:

1. Elaborar una metodología común para el estudio de la inserción sociolaboral en Canarias en relación con la formación recibida.
2. Proporcionar a las instituciones elementos de reflexión acerca de la relación entre la formación e inserción en el mercado laboral en la Provincia de Las Palmas, que sirva de herramienta en la toma de decisiones.

3. Diseñar líneas de investigación concretas de interés para las distintas Instituciones participantes y para los responsables políticos de la Comunidad Autónoma en general.

Según el Convenio firmado por ambas partes, el Observatorio permanente para el seguimiento de la inserción laboral sigue estas líneas de investigación:

- Detectar las demandas Sociales/ Empresariales de contratación de universitarios (extensible al resto de colectivos) en las empresas e instituciones de la Provincia de Las Palmas.
- Conocer la satisfacción de los estudiantes con respecto a la enseñanza recibida.
- Geografía del empleo universitario (extensible al resto de colectivos). Conocer la ubicación del empleo en la Provincia de Las Palmas, así como la movilidad de la población por motivos formativos y laborales.
- La construcción de herramientas para los equipos de Ordenación Laboral en los centros educativos.
- Estudio de intervención en relación con la exclusión del mercado laboral: tipos de exclusión, colectivos excluidos, procesos de exclusión/ inclusión, con especial relación con la descualificación/ cualificación.
- Medir la emprenduría empresarial de los titulados universitarios y en Formación Profesional. Detectar cuáles son las especialidades formativas más proclives al autoempleo.
- Establecer un catálogo de correlación entre las especialidades formativas (FP y Universidad) y las ocupaciones laborales que se pueden ejercer con las mismas.
- Estudio de las titulaciones y especialidades formativas desde la perspectiva de las competencias con el objeto de establecer un “círculo formativo” o carrera profesional asociada a la formación.
- El tránsito entre los subsistemas formativos, especialmente entre la formación ocupacional y la formación reglada.

9.5. Procedimiento para el análisis de la satisfacción de los distintos colectivos implicados (estudiantes, personal académico y de administración y servicios, etc.) y de atención a las sugerencias y reclamaciones. Criterios específicos en el caso de extinción del título.

Respecto a la satisfacción de los colectivos implicados, ya se ha indicado que el SGC establecido para la Facultad de Traducción e Interpretación, cuenta con un procedimiento específico PAC07 (Procedimiento de apoyo a la satisfacción, expectativas y necesidades) para su medida y análisis. Y para la atención a las sugerencias o reclamaciones, los procedimientos PAC06 y PI12 (Procedimientos para la gestión de incidencias, reclamaciones y sugerencias).

Como en los casos anteriores, el análisis global y su utilización para la mejora de los resultados de inserción laboral queda garantizada por los procedimientos PAC08 y PAC09.

Los procedimientos y criterios para la suspensión del Título se establecerán por la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria, según las directrices nacionales al respecto. Para la suspensión del *Máster Universitario en Español y su Cultura: Desarrollos Profesionales y Empresariales*, el SGC tiene definido el procedimiento PAC04 (*Procedimiento de apoyo para la suspensión de enseñanzas*) para garantizar el cumplimiento de los derechos y compromisos adquiridos con los estudiantes.

Respecto a la publicación de información, el centro tiene establecido un procedimiento (PCC08) (*Procedimiento clave de información pública*) sobre el modo en que hará pública la información actualizada para el conocimiento de sus grupos de interés. Por último, en lo referente a la transparencia y rendición de cuentas, todos los procedimientos del SGC de los Centros de la ULPGC cuentan con un apartado de rendición de cuentas, situación recogida en el capítulo 10 del Manual del SGC.

9.6. Criterios específicos en el caso de extinción del título

El SGC contempla un procedimiento para establecer los criterios que garanticen los derechos de los estudiantes en caso de extinción del título: PAC04 (*Suspensión de las enseñanzas*).