

F02-PM01 Informe de resultados de la Comisión de Garantía de Calidad

Centro: Facultad de Filosofía y Letras

Curso académico: 2010-2011

1. Actualización de la política de calidad y cumplimiento de objetivos

Política de calidad y cumplimiento de objetivos	
Valoración	Actualizada
Política de calidad	Sí
Puntos fuertes	Áreas de mejora
<ul style="list-style-type: none"> - Activación durante el presente curso de una estructura de calidad integrada por la Comisión de Garantía de Calidad, coordinador de calidad, comisiones de titulación y agentes de mejora. - Establecimiento de un calendario de seguimiento de las titulaciones y del proceso de enseñanza-aprendizaje. - Elevación de propuestas de mejora a la Comisión de Garantía de Calidad con la que se elaboran los objetivos de calidad del centro para el curso académico 2011-2012. 	<ul style="list-style-type: none"> - Mejorar la coordinación entre los agentes y las comisiones de titulación. - Revisar los procesos del SGIC e introducir mejoras en el caso de ser necesario.

Cumplimiento de los objetivos					
Objetivos	A	B	C	D	E
Implantación de nuevos grados y posgrados adscritos al Centro y seguimiento de las acciones de calidad previstas		X			
Creación de una estructura organizativa de calidad a diferentes niveles dentro del Centro		X			
Desarrollo de acciones para el fomento de la investigación en el Centro	X				
Desarrollar una nueva imagen corporativa del centro para mejorar la comunicación interna y conseguir una mayor identificación de la comunidad universitaria con los objetivos del centro.	X				
Mejorar la interacción docente-estudiante, mediante la introducción de mejoras en el Programa de Acción Tutorial (PAT), en el uso del Campus Virtual y en el cumplimiento de la acción docente		X			
Conseguir la implantación del Sistema de Garantía de Calidad	X				
Impulsar la innovación tecnológica-educativa y la utilización de las TIC		X			

Crear y aprobar un plan de acogida para PAS y PDI			X		
Favorecer la movilidad y las relaciones internacionales		X			
Proponer un nuevo sistema de clasificación bibliográfica en la Biblioteca de la Facultad de Filosofía y Letras	X				
Adaptar la normativa propia existente en el Centro a la legislación estatal, autonómica o de la Universidad aprobada recientemente		X			
<p>Como valoración general, la Comisión de Garantía de Calidad hace constar que la labor desarrollada en el centro por parte de todos los miembros que lo integran ha sido satisfactoria. El grado de implicación en la consecución de los objetivos de calidad por parte de todas las personas participantes en la estructura de calidad ha sido máximo y desinteresado. Y también, que los objetivos de calidad establecidos para el curso académico 2010-2011 se han cumplido casi en su totalidad, e incluso algunos de ellos han sido ampliamente superados.</p> <p>Quizá, la única salvedad sea la demora en la aprobación de un plan de acogida para el PAS y PDI. Por el momento, y aunque el centro ya cuenta con diversas medidas de acogida y de un borrador ya evaluado por el equipo de dirección, no se ha avanzado en su implantación. La necesidad mejorar los criterios de selección de PDI, la ausencia de incorporaciones en el PAS y la necesidad de cotejarlo con otros agentes de la Universidad de Alicante, han motivado el retraso.</p> <p>Por último, es importante destacar la dificultad que supone la implantación de una estructura de calidad que no se limite a los agentes y órganos sobre los que recae la responsabilidad final como la Comisión de Garantía de Calidad, equipo de dirección o coordinador de calidad, sino que implique desde la coordinación docente de cada una de las asignaturas hasta los miembros del PAT y a las comisiones de titulación integradas por PAS, PDI y alumnado. Aún siendo el primer año de implantación y reconociendo las dificultades de coordinación que han existido, consideramos que ha sido de gran valor para iniciar, por primera vez en un centro de la Universidad de Alicante, un ejercicio de autoevaluación, reconocer el estado en el que se encuentra nuestro centro y la actividad desarrollada como docentes, así como proponer diversas acciones de mejora a cada una de las comisiones de titulación.</p> <p>A partir de la autoevaluación realizada en cada uno de los títulos en las distintas comisiones de grado y másteres, se han elevado a la Comisión de garantía de calidad a través de los informes de seguimiento y de resultados efectuados, una serie de acciones de mejora consideradas como necesarias y viables para la consecución de los objetivos de calidad para el curso 2011-2012.</p>					
Puntos fuertes			Áreas de mejora		
<ul style="list-style-type: none"> - Existencia de un cuerpo de PDI y PAS plenamente implicados en la implantación de la estructura de calidad. - Desarrollo de una nueva imagen corporativa con la que se ha identificado plenamente toda la comunidad. - Importante desarrollo de las acciones de movilidad y de la investigación en el centro. 			<ul style="list-style-type: none"> - Aprobación en Junta de centro del plan de acogida del PDI y PAS e iniciar su aplicación. - Afianzar la estructura de calidad y potenciar la coordinación. 		

2. Estado de las acciones de mejora

Análisis

En relación con los diferentes objetivos del centro establecidos para el curso 2010-2011 se han desarrollado toda una serie de acciones concretas de mejora que muestran el cumplimiento de los objetivos trazados, muchos de ellos de forma excelente. Siguiendo el orden de los objetivos se han desarrollado de forma íntegra las siguientes acciones:

Acciones del objetivo 1: **Implantación de nuevos grados y postgrados adscritos al Centro y seguimiento de las acciones de calidad previstas**

- Puesta en funcionamiento de 10 grados y 7 másteres sin incidencias significativas.
- Control del funcionamiento de los nuevos grados y postgrados por parte de las comisiones de grado y postgrado para introducir mejoras en el próximo curso académico (guías docentes, coordinación docente, desarrollo de la enseñanza, quejas y propuestas de mejora).
- Evaluación positiva por parte de la AVAP de los másteres de Arqueología profesional y Gestión integral del Patrimonio y Desarrollo Local e Innovación Territorial, asignados a nuestro centro. Proceso iniciado en abril de 2011 y finalizado en septiembre de 2011.
- Elaboración de las guías docentes del segundo curso de los grados dentro de la constitución de redes en investigación docente y cumplimentación en el campus virtual.
- Elaboración de los horarios para el curso académico 2011-2012.

Acciones del objetivo 2: **Creación de una estructura organizativa de calidad a diferentes niveles dentro del Centro**

- Aprobación de una estructura de calidad en el centro con inclusión de los grupos y agentes de mejora (comisiones de grado y postgrado, coordinadores de curso, asignatura y tutores).
- Creación y revisión de documentos de trabajo y regularización de las pautas de funcionamiento de cada una de los agentes y comisiones.
- Constitución de las comisiones de grado e inicio de su labor con competencias y funciones asignadas. Asignación de tareas a los agentes de mejora.
- Integración del PAT dentro de la estructura de calidad y ampliación de funciones.
- Contratación de profesorado de calidad en el centro, aplicando los nuevos criterios de selección aprobados por la UA.

Acciones del objetivo 3: **Desarrollar acciones para el fomento de la investigación en el Centro**

- 30 de noviembre de 2010: celebración de las 1ª Jornadas de investigación de la Facultad.
- Difusión en web de los proyectos de investigación presentados en las jornadas.

Acciones del objetivo 4: **Desarrollar una nueva imagen corporativa del centro para mejorar la comunicación interna y conseguir una mayor identificación de la comunidad universitaria con los objetivos del centro**

- Puntos de información con pantallas digitales en cada uno de los edificios del centro.
- Diseño y promoción de una nueva imagen corporativa del centro (logos, cartelería, presentaciones, video, folletos, etc.).
- Renovación del portal web de la facultad con nueva información para los grupos de interés.
- Inicio del proceso de sustitución de los nuevos logotipos en todos los documentos. El nuevo logo de la Facultad debe utilizarse siempre de forma indisoluble al de la Universidad de Alicante.

Acciones del objetivo 5: **Mejorar la interacción docente-estudiante, mediante la introducción de mejoras en el Programa de Acción Tutorial (PAT), en el uso del Campus Virtual y en el cumplimiento de la acción docente**

- Nuevo enlace directo con logo para el PAT desde la página de la Facultad.
- Reestructuración de las sesiones de atención al alumnado (4 sesiones previamente programadas).
- Establecimiento de enlaces a los blogs de los profesores tutores que lo consideren.
- Introducción de la figura del alumno/tutor.
- Elaboración de un informe por parte del Coordinador de Calidad sobre el funcionamiento del PAT en el centro con el objeto tomar las medidas que se consideren oportunas sobre su funcionamiento.
- Solicitud de mejoras al Campus virtual.

Resolución de disfunciones en la acción docente de algunas asignaturas.

Acciones del objetivo 6: **Conseguir la implantación del Sistema de Garantía de Calidad**

- Constitución de la Comisión de Garantía de Calidad, con el establecimiento de sus funciones y cometidos. Establecimiento de reuniones periódicas.
- Revisión y aprobación en Junta de Facultad de los capítulos 2, 3 y 4 del Manual de SGIC.
- Definición de objetivos 2010-2011.
- Reuniones de constitución y del primer y segundo seguimiento del curso 2010-2011, así como de resultados.

Acciones del objetivo 7: **Impulsar la innovación tecnológica-educativa y la utilización de las TIC**

- Instalación de pantallas informativas.
- Seminarios reconvertidos en aulas TIC.
- Se facilita la asistencia del PDI y PAS a cursos de las TIC.
- Creación de varios GITE en el centro.

Acciones del objetivo 8: **Crear y aprobar un plan de acogida para PAS y PDI**

- Plan de acogida del PAS y PDI redactado.
- El documento de acogida está pendiente de ser supervisado por parte de la unidad de personal de la UA.

Acciones del objetivo 9: **Favorecer la movilidad y las relaciones internacionales**

- Creación de la comisión de movilidad de centro y aprobación en Junta de Facultad.
- Favorecer el incremento de la movilidad con mayor dotación económica para las becas *Erasmus*.
- Introducir mejoras en la formalización de los contratos de movilidad para favorecer la convalidación de asignaturas.
- Redacción de la normativa de movilidad de centro en proceso

Acciones del objetivo 10: **Impulsar acciones culturales de prestigio en el Centro**

- Nuevos reglamentos para favorecer la concesión de ayudas para actividades culturales.
- Desarrollo de Jornadas Culturales en el mes de noviembre.

Acciones del objetivo 11: **Proponer un nuevo sistema de clasificación bibliográfica en la Biblioteca de la Facultad de Filosofía y Letras**

- Propuesta elevada al SIBYD y directores de departamento.

- Propuesta elevada a los departamentos y a la Junta de Facultad.
- En proceso de evaluación por el SYBID.

Acciones del objetivo 12: Adaptar la normativa propia existente en el Centro a la legislación estatal, autonómica o de la Universidad aprobada recientemente

- Desarrollo y aprobación de diversos documentos de funcionamiento de centro:
Aprobados: Reglamento de funcionamiento interno de la comisión de postgrado (publicado en el BOUA, 16-03-2011) y Trabajo fin de máster.
En proceso: Reglamento de movilidad de estudiantes de la Facultad de Filosofía y Letras, Reglamento de Reconocimiento Transferencia de Créditos y evaluación de expedientes de la Facultad de Filosofía y Letras.

Puntos fuertes	Áreas de mejora
Cumplimiento de un amplio número de objetivos.	Necesidad de plantear objetivos no sólo cualitativos, sino también cuantitativos.

3. Estado de los procesos clave y sus resultados (rendimiento de la enseñanza, inserción laboral, prácticas externas, movilidad, etc.).

3.1. Desarrollo de la enseñanza

Análisis de indicadores e informes de resultados académicos:					
	A	B	C	D	E
Valoración de los resultados académicos		X			
<p>En los informes de resultados de las diferentes titulaciones de grado y postgrado se hace constar que de manera ejemplar las guías docentes han estado a la disposición del alumnado en el momento de la matrícula; se considera que las asignaturas del primer curso de los grados están bien ubicadas temporalmente y se han atendido las tutorías presenciales y virtuales de forma habitual.</p> <p>La implantación del EEES ha supuesto la obtención de unas tasas de matriculación en los grados muy por encima de lo habitual hasta estos momentos, multiplicándose sustancialmente el número de estudiantes con respecto a años anteriores. Las acciones de acogida fueron debidamente programadas, fijando un día de completo a la atención de todas las titulaciones. Los tutores de PAT, así como miembros del equipo de dirección y de administración del centro atendieron y acompañaron a los nuevos matriculados por las diversas dependencias del centro, además de informarles de su plan de estudios, de la labor del PAT, de la importancia del campus virtual, de los espacios disponibles y de las posibilidades que ofrece el campus universitario. De este modo, se favorece la integración de los nuevos estudiantes en la universidad.</p> <p>De forma habitual o con alguna mínima disfunción se deben contemplar aspectos como sí se ha valorado convenientemente por parte de los equipos docentes la dedicación de los estudiantes a cada una de las asignaturas, si la cadencia de la evaluación semestral o los horarios programados han sido los adecuados. En general, se han dado algunas disfunciones en relación con la carga de trabajo planificada por parte de los equipos docentes al frente de algunas asignaturas muy concretas, que según la valoración de docentes y discentes en algunos casos ha sido excesiva y, en otros, irregularmente distribuida en la programación académica. También en relación</p>					

con solapamientos en el proceso de evaluación continua o en horarios. Las propuestas de mejora planteadas en este sentido ya han sido tenidas en cuenta para el siguiente curso académico.

En el caso concreto de los másteres, y probablemente favorecido por el menor número de estudiantes, se ha destacado la buena interacción generada entre docentes y discentes. No obstante, también se han planteado algunos problemas como la distancia de algunas aulas con respecto a los edificios del centro y la necesidad de introducir en campus virtual todos los documentos y ejercicios de trabajo con anterioridad, junto a las guías docentes.

En lo que respecta la movilidad y a la realización de prácticas externas, este tipo de actividades están por el momento ligadas a diversos másteres, entre cuya planificación docente constan como asignaturas específicas (Prácticum en Arqueología profesional y Gestión integral del Patrimonio, Estudios Literarios, Desarrollo local, on-line en Traducción institucional, etc.). Mientras en algunos másteres, como el de Arqueología, Desarrollo local o el de Traducción institucional, los estudiantes cuentan con un amplia oferta de destinos, en otros como Estudios literarios están limitados por el momento a la Biblioteca Virtual Miguel de Cervantes de la UA. Los mecanismos que aseguran el buen funcionamiento de las actividades planificadas implican además del seguimiento y contacto entre tutores externos e internos, la elaboración de sendos informes a la finalización de las actividades y la presentación de una memoria por parte del discente en la que se haga constar las actividades desarrolladas así como una valoración de la misma. En algunos másteres, el grado de satisfacción mostrado por los discentes es muy satisfactorio ya que les pone en contacto con la realidad profesional.

Puntos fuertes	Áreas de mejora
<ul style="list-style-type: none"> - Cumplimento de los guías docentes. - Atención satisfactoria de las tutorías presenciales y virtuales a pesar de su gran incremento. - Amplia implicación del equipo de dirección, administración y PAT en las acciones de acogida y atención al alumnado. 	<ul style="list-style-type: none"> - Mayor coordinación en los procesos de evaluación por semestres y curso. - Corregir algunos desajustes en cuanto a emplazamiento de aulas y horarios. - Implementar instrumentos de evaluación continua. - En el caso concreto de algunos másteres se solicita la ampliación del plazo de presentación y defensa de los Trabajos fin de máster y un mayor reconocimiento de la labor académica de los tutores del Trabajo fin de máster y Practicum. - Mejorar y ampliar la oferta de destinos en el Practicum.

3.2. Rendimiento de la enseñanza

Análisis de indicadores e informes de resultados académicos:					
	A	B	C	D	E
Valoración de los resultados académicos		X			
<p>Los informes elevados por las diferentes comisiones de titulación muestran que se ha planificado la acción docente de forma coordinada por parte de cada equipo docente. En determinados grados con programas formativos comunes y también en algunos másteres, la labor de coordinación también ha sido desarrollada desde para la planificación de los semestres y curso, con resultados muy satisfactorios.</p> <p>Se ha cumplido plenamente con el plan de aprendizaje, se han alcanzado los objetivos propuestos en las guías docentes y, en general, las metodologías de aprendizaje y los criterios de evaluación empleados han sido los adecuados. En definitiva, se ha obtenido un alto grado de consecución de competencias.</p> <p>No obstante, algunas disfunciones señaladas en algunos grados como Traducción e interpretación, Historia o Estudios Franceses se achacan a que el desdoble en grupos prácticos debe efectuarse en grupos de menor número de estudiantes. En concreto, las clases prácticas de ordenador son insostenibles con un número de discentes tan elevado. También se propone por el dispendio económico que supone, la agrupación en una única salida de los diversos grupos prácticos de campo en algunos grados como Historia, Geografía y Ordenación del territorio y Turismo.</p>					
Puntos fuertes			Áreas de mejora		
<ul style="list-style-type: none"> - Buena planificación de los procesos de enseñanza-aprendizaje. - Cumplimiento de los cronogramas. - Adecuación de los criterios de evaluación propuestos. 			<ul style="list-style-type: none"> - Homogeneizar el número de estudiantes en los grupos teóricos y prácticos. - Desdoble en grupos prácticos con menor número de estudiantes. - Necesidad de replantear la cantidad de trabajos y la cadencia de las pruebas de evaluación para que el alumnado no tenga una carga excesiva de trabajo. - Mayor coordinación de cronogramas y pruebas de evaluación entre asignaturas por semestres y cursos. - Mejorar la coordinación entre asignaturas afines en grados y másteres. - Avanzar en la unificación de criterio de evaluación continua. 		

3.3. Inserción laboral de los egresados

Análisis de indicadores e informes de resultados académicos:					
	A	B	C	D	E
Valoración de los resultados:			X		
<p>Sobre la inserción laboral de los egresados todavía no existen datos para la oferta formativa promovida dentro del EEES. No obstante, se cuentan con un informe elaborado en 2010 por la UTC del Vicerrectorado de Planificación estratégica y Calidad de la UA, en el que se recogen datos sobre los egresados de antiguos másteres, especialmente los de Arqueología profesional y de Desarrollo local en los años 2008 y 2009, y los planes de estudios de primer y segundo ciclo a extinguir para el periodo 2004-2009. Los datos que ofrecen estos informes pueden ser tenidos en cuenta como punto de referencia para evaluar qué medidas podrían adoptarse para mejorar el grado de inserción laboral.</p> <p>Para los títulos de licenciado en proceso de extinción en la Facultad de Filosofía y Letras podemos indicar que cerca de un 25 % de los entrevistados se encontraban en paro, frente a un 18 % en el conjunto de la UA. Los egresados empleados los hacen principalmente en el sector privado, con la excepción de los licenciados en Filología Catalana y en los másteres que lo hacen en el público. Los egresados empresarios o autónomos son más numerosos en las áreas de Traducción y los que cursaron el máster en Desarrollo Local.</p> <p>Es destacable que un 19 % de los estudiantes egresados ya trabajaban antes de finalizar sus estudios, mientras que un 33 % consiguieron trabajo en los seis meses siguientes a su licenciatura. Solamente un 15 % no había encontrado todavía un trabajo acorde con sus estudios. Por otro lado, cabe indicar que no se perciben significativas diferencias por sexos.</p> <p>Destacan los puestos de trabajo indefinidos, cerca de un 48 %, aunque se documenta un alto porcentaje, 40 %, de contratos temporales. Esta cifra es muy destacada con respecto al conjunto de titulaciones de la UA. No obstante, en Geografía, Traducción, Humanidades, Turismo y los dos másteres encuestados, el número de contratos indefinidos es claramente más elevado que los de carácter temporal. Con esta misma problemática debemos relacionar los salarios percibidos por los egresados y egresadas. Un 16 % recibía unos ingresos mensuales entre 501y 900 €, siendo los licenciados en Historia y Turismo los que se sitúan preferentemente en esta franja y las mujeres, las peor retribuidas.</p> <p>Por otro lado, el tamaño de las empresas categorizadas a partir del número de trabajadores y trabajadoras, es muy dispar, con la excepción de un 29 % de los egresados que lo hace en la administración pública. Las áreas en las que desempeñan su labor se relacionan con la educación, el turismo y la hostelería, los servicios financieros y la administración pública.</p> <p>Las razones que aducen los/as encuestados/as para encontrar trabajo son básicamente el estado del mercado laboral y la falta de experiencia laboral previa. Las dificultades en conseguir trabajo durante bastantes meses después de licenciarse son la principal razón de que un porcentaje muy elevado de egresados/as continúe su formación durante este periodo – en Letras un 81 %- . La excepción en este sentido son los licenciados en filología catalana, ya que solamente un 42 % siguen incrementado</p>					

su formación. En este sentido, el porcentaje de estudiantes que realizan másteres, doctorados o cursos de especialista es más elevado en Filosofía y Letras que en otras carreras. No obstante, también efectúan tareas de formación complementaria en idiomas, informática, formación técnica o en habilidades personales que otros licenciados/as de la Universidad de Alicante. Señalan, además, la importancia de adquirir información adicional a la recibida en los estudios cursados. Así, la participación en estancias Erasmus en la Facultad es más elevada que en el resto de la UA. También en relación con la realización de cursos de idiomas y trabajos en el extranjero.

Por otro lado, en relación con las competencias y habilidades desarrolladas durante los estudios, los/as encuestados/as señalan la toma de decisiones y el trabajo en grupo como aspectos esenciales adquiridos, considerando como de menor importancia escribir y hablar en lenguas extranjeras.

En el caso concreto de los egresados y egresadas encuestados de los másteres de Arqueología profesional y Desarrollo Local, se hace constar que los egresados empleados trabajan por cuenta ajena en el sector público, fundamentalmente en educación como docentes, administración y servicios. Mientras en Desarrollo local, los contratos son prioritariamente indefinidos, en el caso de Arqueología son temporales, siendo los salarios muy heterogéneos.

En ambos casos se destacan las dificultades para encontrar un trabajo, al menos un periodo cercano a los dos años. La valoración que se realiza por parte de los egresados de las competencias adquiridas es satisfactoria, con una calificación cercana al notable en el primer caso y notable alto en el segundo.

Puntos fuertes	Áreas de mejora
<ul style="list-style-type: none"> - Similar porcentaje de egresados empleados que el resto de la Universidad de Alicante. - Sin claras diferencias por sexos en cuanto al acceso al mercado laboral. 	<p>Necesidad de mejorar la formación de los egresados durante el periodo formativo con nuevas ofertas de cursos, de carácter eminentemente práctico y adecuado al mercado laboral.</p> <p>Aumento de la oferta de prácticas en empresas e instituciones.</p>

3.4. Otros indicadores de servicios

Análisis					
	A	B	C	D	E
Valoración de los resultados		X			
<p>En lo referente a otros servicios como espacios, fondos bibliográficos, administración, gestión de expedientes, etc., cabe indicar un grado de satisfacción que roza la excelencia por parte de todas las comisiones de titulación y de los usuarios en general. Quizás, los únicos desajustes se han producido en la adecuación de algunas aulas para determinadas actividades, pero esta cuestión no depende del personal del centro de forma específica. Muchas de estos pequeños problemas fueron resueltos casi de forma inmediata.</p> <p>Un problema detectado y señalado en los informes de varias comisiones de titulación de grado es el de acústica e insonorización de las aulas. Aunque ya se han tomado las</p>					

medidas oportunas solicitando silencio en los pasillos, también se cursará la correspondiente solicitud al vicerrectorado de Infraestructuras.
Desde los másteres de lenguas y literaturas se indica la necesidad de aumentar los fondos bibliográficos generales.

Puntos fuertes	Áreas de mejora
<ul style="list-style-type: none"> - Buena disposición del PAS - Excelentes encuestas de satisfacción de los usuarios - Suficientes medios e infraestructuras para el desarrollo de los procesos de enseñanza-aprendizaje. 	<ul style="list-style-type: none"> - Acústica e insonorización insuficientes. - Ampliación de las conexiones eléctricas en las aulas para atender la demanda de red para los ordenadores del alumnado. - Ampliación de los laboratorios de idiomas y aulas de informática - Actualización de algunos paquetes de software y renovación de algunos periféricos. - Mantenimiento en las aulas informáticas de programas y carpetas de trabajo de los estudiantes durante el periodo de impartición. - Necesidad de espacios para el Departamento de Traducción e interpretación. - En el Máster en Estudios literarios se considera necesario que el profesorado externo y los colaboradores tengan acceso al campus virtual.

4. Satisfacción de los grupos de interés

Análisis					
	A	B	C	D	E
Valoración de los resultados		X			
<p>A partir de las encuestas efectuadas al alumnado al final del curso y cuyos resultados vienen recogidos en el apartado II de los informes de rendimiento del conjunto de los titulaciones facilitado por la UTC, podemos indicar las siguientes apreciaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> - En todas las titulaciones se realiza una valoración muy positiva de la docencia del centro, especialmente en la oferta de postgrado (másteres). Mientras las valoraciones en los grados oscila entre los 6,2 y 8,2 puntos sobre 10, en los másteres estos guarismos se incrementan por encima de 8,2, alcanzando algunos la calificación de 10. La razón fundamental de este incremento, creemos que se debe, al menor número de estudiantes matriculados, lo que facilita una interacción docente mucho más directa y de calidad. En este sentido, frente a los grupos masificados de estudiantes matriculados en grados como Historia -138-, Estudios ingleses -144-, Traducción e 					

interpretación -181- ó Turismo -194-, el número de estudiantes en los másteres presenciales oscila entre los 2 de Metodologías Humanística y los 20 de Arqueología profesional y gestión del patrimonio. No obstante, un aspecto muy reseñable es la importante valoración realizada del máster *on-line* de Traducción Institucional, donde los 56 estudiantes matriculados han considerado muy positivamente el desarrollo de las enseñanzas -8,2 sobre 10 puntos-.

- Por otro lado, también es importante señalar como la gran mayoría del profesorado de nuestro centro es PDI doctor y a tiempo completo, lo que redundará en una mejor calidad de la enseñanza, tal y como muestran las encuestas realizadas, especialmente en los másteres. El grado con menor número de doctores y PDI a tiempo completo es Turismo, coincidiendo también con una de las valoraciones de la docencia más bajas -6,9-.

Además, la encuesta de satisfacción de usuarios/as de la Secretaría de la Facultad realizada en los meses de noviembre y diciembre de 2011 por la UTC, en líneas generales muestran un grado de satisfacción aceptable, al obtener una media de 4,72 puntos sobre 7. Los aspectos mejor valorados son la información sobre horarios y calendarios de exámenes -5,26-, la señalización y facilidad de acceso a las instalaciones -5,18- y el procedimiento de matriculación -5,11-. El aspecto peor valorado es el de la comodidad de las instalaciones para los usuarios -4,26-. En este sentido, desde el decanato se ha intentado solucionar este problema cediendo el despacho de Vicedecanos/as para uso exclusivo de la Secretaría, facilitando la atención y mejorando en la medida de las posibilidades con que cuenta el centro, la comodidad.

En otro orden de cosas, un detenido análisis del informe de "Clima Laboral" del personal de administración y servicios, realizado en 2008 por la UTC, permite deducir que el conjunto del personal de administración está muy satisfecho con el trabajo que realiza, con la responsabilidad y la autonomía con la que cuentan, con las posibilidades de promoción y con la labor de la dirección y las relaciones con sus compañeros/as de trabajo. Sin embargo, consideran necesario mejorar algunos aspectos de sus condiciones laborales, fundamentalmente las de ventilación, temperatura e iluminación y también creen necesario mejorar sus remuneración salarial.

Entre los aspectos a mejorar se han propuesto, por parte de los encuestados, la ampliación de horarios sobre todo los vespertinos y la información facilitada a los usuarios/as.

Por último, la Comisión de Garantía de Calidad quiere hacer constar en este informe que a partir de la autoría de espacios e infraestructuras realizada por el SIUA en 2010 y de los informes de los directores de departamento elevados al equipo decanal, han sido detectados toda una serie de necesidades, especialmente las relacionadas con la necesidad de espacios. En este sentido, es necesario dotar de un mayor número de despachos a determinados departamentos, en concreto, a los de Traducción e interpretación y Prehistoria, Arqueología e Historia Antigua. También a la Secretaría de la Facultad y de almacenes y laboratorios a otros departamentos como Prehistoria, Arqueología e Historia Antigua. Dentro de esta situación también debemos mencionar la necesidad de aulas de informática, así como diversas mejoras en los edificios (acústica de aulas, aire acondicionado, cristaleras, etc.).

Puntos fuertes	Áreas de mejora
- Amplia implicación del profesorado y del	- Homogeneizar y reducir la ratio de los estudiantes que integran

<p>personal de administración en la consecución de la excelencia.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Gran capacidad de respuesta y resolución a algunas condiciones materiales limitadas. 	<p>los grupos teóricos y prácticos en los grados con el objeto de mejorar la interacción docente.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mejorar las respuestas a quejas o reclamaciones. - Atender de forma más ágil las consultas por teléfono. - Necesidad de más espacios útiles para despachos, secretariado, aulas de informática y trabajo del equipo de dirección del centro.
--	--

5. Quejas, reclamaciones y sugerencias

Análisis de las quejas, reclamaciones y sugerencias					
	A	B	C	D	E
Valoración de los resultados		X			
<p>La única reclamación oficial que se ha producido a lo largo del curso académico fue realizada en el mes de abril ante una baja repentina por maternidad que no pudo ser cubierta por los procesos administrativos que conlleva, lo que afectó al proceso en enseñanza iniciado en la asignatura de Lingüística General I en Catalán. La petición realizada por los estudiantes de reducir la carga de contenidos exigidos en la evaluación final fue tenida en cuenta.</p> <p>Por lo demás, de forma oral por parte del alumnado fueron realizadas diversas sugerencias que fueron atendidas por parte de los equipos docentes afectados y por las propias comisiones de grado, presidentes de comisión o coordinador de calidad del centro. Todas las sugerencias, incluso quejas orales que significaron una mejora en los procesos de enseñanza-aprendizaje fueron atendidas y solucionadas con agilidad.</p> <p>La queja más habitual en diversas titulaciones se refiere al exceso de trabajo no presencial encargado a los discentes en algunas asignaturas y la falta de coordinación y concentración temporal del libramiento de ejercicios o de realización de pruebas. Este conjunto de situación, ya recogidas en el apartado de desarrollo de la enseñanza, fueron evaluadas y en algunos casos consideradas como pertinentes para la programación del siguiente curso académico.</p>					
Puntos fuertes	Áreas de mejora				
<p>-Atención directa de sugerencias o quejas orales.</p>	<p>- Si bien existe un buzón de sugerencias en el centro vía telemática, se hacía necesario implementar un formulario oficial de quejas, reclamaciones y sugerencias siguiendo el SGIC. Este formulario telemático ya está disponibles a todos los miembros del centro desde septiembre de 2011.</p>				

6. Información pública

Análisis de los resultados del proceso de información pública					
	A	B	C	D	E
Valoración de los resultados		X			
<p>La información sobre las diferentes titulaciones que se ofertan en el centro, las guías docentes, la normativa vigente y todo lo relacionado con las normas de admisión y los procesos de matriculación se encuentran fácilmente accesibles a los estudiantes y a la sociedad en general a través de la web. Se trata de información a la que se accede de forma rápida, sencilla e intuitiva (ver informes de resultados PM01-F02 e Informe de seguimiento PC05_F03 del conjunto de la oferta formativa del curso 2010-2011). No obstante, también han sido editados diversos folletos con la información esencial sobre la oferta formativa del centro. Además, el grado de satisfacción con la información facilitada desde la administración del centro es muy positivo.</p> <p>Por otro lado, los informes de seguimiento y de resultados de cada una de las titulaciones del curso académico 2010-2011 están visibles en la web del centro, apartado de calidad, aunque sería recomendable que dicha información esté asociada directamente en el enlace a cada titulación. También lo están todas las encuestas de satisfacción realizadas al centro así como los informes de verificación de la ANECA de cada una de las titulaciones también están disponibles.</p> <p>La Junta de Facultad y la Comisión de Garantía de Calidad es informada periódicamente de todos los cada uno de los aspectos relacionados con el establecimiento y aprobación de horarios, guías docentes, solicitudes de cambios en los planes de estudios, acciones del PAT, creación de redes docentes, encuestas de satisfacción, resultados de la estructuras de calidad, procesos de evaluación de titulaciones, decisiones de la Comisión de garantía de Calidad y objetivos de calidad del centro. Los objetivos de calidad del centro establecidos para cada curso académico son difundidos a través del correo electrónico a todos los grupos de interés y son publicados en web, capítulo 4 del Manual del SGIC.</p>					
Puntos fuertes			Áreas de mejora		
<ul style="list-style-type: none"> - Máxima transparencia y visibilidad de la información del centro. 			<ul style="list-style-type: none"> - Mejorar la organización y distribución de la información en web. - Creación de un apartado específico sobre "calidad" en cada uno de los enlaces que dan acceso a las titulaciones. 		

7. Estado de revisiones del SGIC de cursos académicos previos

VALORACIÓN

La versión inicial del SGIC de la Facultad de Filosofía y Letras fue aprobada en 30 de abril de 2008. Posteriormente, el 5 de septiembre de 2009 se realizaron algunas modificaciones en algunos de los procesos claves, constituyendo así la base del SGIC. En sucesivos cursos 2008-2009 y 2009-2010 se realizaron tres revisiones del PM01, es decir, el proceso dedicado a la revisión, análisis y mejora continua del SGIC. Los cambios introducidos en el PM01 obligaron a revisar los capítulos 2, 3 y 4 del Manual del SGIC a inicios del curso académico 2010-2011 -28/09/2010-.

Con respecto al capítulo 2 del Manual se tuvo que modificar los datos de presentación del centro. En el capítulo 3, se modificó sustancialmente la estructura de dirección del centro, así como fue necesario constituir los órganos relacionados con la estructura de calidad, desde la figura del coordinador de calidad del centro hasta los grupos y agentes de mejora –comisiones de titulación, coordinadores de curso, coordinadores de asignatura, tutores de PAT, etc.-. Toda la estructura de calidad implementada a partir de la modificaciones introducidas en el capítulo 3 del Manual del SGIC han sido constituida y puesta en marcha durante el curso académico 2010-2011. En este sentido, también fueron creados diversos formularios a modo de informes para recopilar la información necesaria con la que cumplimentar de forma objetiva y con argumentos los informes de seguimiento y resultados del PM01 no sólo de la CGC, son sobre todo de cada de unas comisiones de titulación.

Con respecto al capítulo 4 también se introdujeron los objetivos de calidad del centro para el curso académico 2010-2011, y al igual que en fechas recientes y atendiendo a los informes de seguimiento de las distintas comisiones de titulación y otros informes – PAT, espacios, gestión académica, etc.- se ha revisado nuevamente dicho capítulo - con fecha 19 de octubre de 2011-, introduciendo los objetivos para el curso académico 2011-2012 en el anexo 2.

8. Cambios que pueden afectar al SGIC (documentación)

VALORACIÓN

Con respecto a la documentación que puede afectar al SGIC, la reciente modificación desarrollada desde el Vicerrectorado de Planificación estratégica y Calidad –22/11/2011- afecta directamente a las evidencias documentales del PC05 y también por extensión a las del PM01 del centro. Desde el centro ya habíamos desarrollado para cada uno de los agentes de calidad implicados unos formularios, a modo de borrador inicial de trabajo, que han sido considerado de forma verbal por todos los agentes como demasiado extensos. Por este motivo, desde el centro se viene trabajando en la elaboración de unos nuevos formularios, más sencillos y adaptados al protocolo de seguimiento de las titulaciones universitarias oficiales de la Comunidad Valenciana, que permitan compaginar la información recopilada y analizada en el PM01 con la establecida en el PC05.

9. Propuestas de objetivos para el próximo curso académico

PROPUESTAS

1. Implantación y seguimiento de la oferta formativa de grado y postgrado adscritos al centro, así como del curso de adaptación al grado de Turismo.
2. Racionalizar la gestión económica, académica y administrativa del centro.
3. Afianzamiento de la estructura organizativa de calidad dentro del centro y revisión del Sistema de Garantía de Calidad del centro
4. Procurar mejoras en las infraestructuras y en las condiciones materiales para el desempeño de la docencia.
5. Impulsar políticas de igualdad de género en el centro a través del *Observatori de la Dona*.
6. Impulsar la participación del alumnado en el Centro.
7. Promover y regular las prácticas en empresas e instituciones y ampliar la movilidad de los estudiantes
8. Desarrollar acciones académicas, culturales y de promoción del centro.
9. Fomentar la investigación y la visibilidad de la producción científica generada en el centro.
10. Adaptación de la normativa del centro a la nueva legislación.

10. Propuestas de acciones de mejora de mejora

ACCIONES DE MEJORA

El cumplimiento de los objetivos propuestos para el curso académico 2011-2012 supone continuar con el desarrollo o abrir nuevas vías de actuación donde se incluyen las diversas propuestas de mejora elevadas a través de la estructura de calidad del centro.

A continuación se exponen las diversas acciones de mejora asociadas directamente a cada uno de los objetivos del centro esbozados previamente, aunque su implementación pueda afectar a varios de los objetivos. El desarrollo y el grado de cumplimiento de las acciones de mejora expuestas constituirán los indicadores directos que permitirán evaluar si a lo largo de curso académico se ha conseguido cumplir con los objetivos inicialmente fijados por la Comisión de Garantía de Calidad y el Equipo de Dirección del Centro.

1. Implantación y seguimiento de la oferta formativa de grado y postgrado adscritos al centro, así como del curso de adaptación al grado de Turismo.

- Evaluar el nivel de cumplimiento de cada uno de los criterios exigidos por la AVAP y la ANECA a los estudios de grado y postgrado.
- Proponer mejoras para agilizar los procesos administrativos de preinscripción y matriculación de los másteres.
- Plantear estrategias de futuro para el mantenimiento de los títulos de máster del centro.
- Regularizar los procedimientos para la elaboración de los trabajos fin de grado.
- Incorporar mejoras en los horarios de las titulaciones y en el actual calendario de exámenes.
- Elaborar una propuesta de horarios para el tercer curso de grado, priorizando las necesidades del alumnado y teniendo en cuenta las limitaciones de disponibilidad de profesorado y de infraestructuras.

- Regularizar y coordinar las tareas de las comisiones de horarios, potenciando la participación de los estudiantes y los representantes de las áreas de conocimiento.
- Implantar el curso de adaptación del grado de Turismo.
- Favorecer la participación del profesorado del centro en las Redes de Investigación en docencia.
- Proponer al Rectorado mejoras en la gestión de las guías docentes (mejoras en la herramienta informática, cursos de formación, plazos de cumplimentación, etc.).
- Desarrollar un protocolo de centro para la cumplimentación de las guías docentes en campus virtual.

2. Racionalizar la gestión económica, académica y administrativa del centro.

- Gestionar con rigor las dotaciones económicas del centro.
- Simplificar algunos procedimientos académicos y administrativos del centro.
- Proponer mejoras en los baremos de selección de PDI no funcionario.
- Control de la aplicación del logo corporativo de la Facultad y de la Universidad a todos los documentos oficiales del centro.

3. Afianzamiento de la estructura organizativa de calidad dentro del centro y revisión del Sistema de Garantía de Calidad del centro

- Creación de la figura de coordinador de Programa Formativo de las titulaciones de grado del centro.
- Explicar a los departamentos el proceso de evaluación de calidad de la oferta formativa del centro.
- Perfeccionar los procesos de gestión de la información y la documentación de los agentes de mejora y la Comisión de Garantía de calidad (documentación de los grupos de mejora, guías docentes, etc.).
- Seguimiento y verificación del cumplimiento del PAT.
- Revisión de los procesos estratégicos, clave y de apoyo del Sistema Interno de Garantía de Calidad.
- Facilitar un formulario de quejas, reclamaciones y sugerencia a disposición de los grupos de interés y aplicar el PA04 del SGIC para su tratamiento.
- Se considera conveniente incluir un apartado específico sobre "calidad" en la información que se facilita en la Web de cada título.

4. Procurar mejoras en las infraestructuras y en las condiciones materiales para el desempeño de la docencia.

- Reclamar obras de ampliación del centro.
- Reclamar la mejora del sistema de refrigeración/calefacción del edificio C.
- Solicitar al rectorado el traslado de la capilla de la UA a un espacio común de la Universidad y destinar el espacio ocupado en la Facultad a menesteres propios.
- Introducir mejoras en las condiciones de trabajo para el desempeño de la docencia (exigir silencio, mejora de las cerraduras de las puertas, etc.).

5. Impulsar políticas de igualdad de género en el centro a través del *Observatori de la Dona*.

- Desarrollar diversas actividades de gestión y promoción desde el *Observatori de la Dona*.
- Vigilar el uso del lenguaje igualitario en documentos de la Facultad.

6. Impulsar la participación del alumnado en el Centro.

- Colaborar y coordinar la aprobación de un reglamento interno de la Delegación de alumnado del centro.
- Desarrollar la política de alumnado esbozada por el Decanato.
- Mantener y promocionar las Olimpiadas de titulación del centro.

7. Promover y regular las prácticas en empresas e instituciones y ampliar la movilidad de los estudiantes

<ul style="list-style-type: none">- Creación del Observatorio de Prácticas de empresa del centro.- Regularizar y dar mayor visibilidad a la oferta de prácticas del centro.- Incrementar el número de alumnos en prácticas en los estudios donde es opcional.- Aumentar la oferta de puestos de realización de prácticas de empresas.- Incrementar el número de prácticas de empresas para alumnos en el exterior.- Introducir mejoras en la visibilidad de las prácticas de empresa ofertadas por el centro.- Aprobar la normativa de movilidad del centro.- Promover los programas de movilidad del centro. <p>8. Desarrollar acciones académicas, culturales y de promoción del centro.</p> <ul style="list-style-type: none">- Organización de la Jornada cultural de Noviembre y otros encuentros culturales.- Gestionar y regularizar la concesión de ayudas y subvenciones para actividades culturales y académicas.- Cumplimiento de objetivos de la <i>Comissió de Política Lingüística</i>.- Mejorar la visualización y promoción social de la Facultad en medios de comunicación, encuentros y redes sociales.- Acercar los objetivos y las acciones de mejora propuestas por el Decanato a los diferentes colectivos de la Facultad para conseguir una mayor implicación e identificación con los mismos.- Analizar la viabilidad de desarrollar un grupo de Alto Rendimiento Académico en el centro.- Elaborar propuestas de dobles titulaciones en el centro.- Desarrollo de un Plan de Acogida de PDI y PAS en la Facultad de Filosofía y Letras. <p>9. Fomentar la investigación y la visibilidad de la producción científica generada en el centro.</p> <ul style="list-style-type: none">- Realizar las II Jornadas de Investigación de la Facultad (postgrado).- Convocar el 1r. Premio de Investigación para estudiantes de postgrado.- Solicitar la creación de un espacio para estudiantes de postgrado en el proyecto de ampliación del centro.- Desarrollar la iniciativa “la Facu amb els seus autors”, con el objeto de apoyar desde el centro a los profesores que publican libros.- Desarrollo de un Programa de incentivos para internacionalizar la producción investigadora del profesorado del centro.- Asignar incentivos económicos para internacionalizar las revistas científicas que se publican en el centro.- Instalar un expositor para mejorar la visibilidad de las publicaciones realizadas por el profesorado del centro.- Plantear propuestas de mejora en la catalogación del fondo bibliográfico de la Facultad. <p>10. Adaptación de la normativa del centro a la nueva legislación.</p> <ul style="list-style-type: none">- Reglamento de Movilidad y procedimiento de reconocimiento y transferencia de créditos y evaluación de expedientes.- Inicio de los procesos de adaptación de la normativa del centro a partir de la publicación del nuevo Estatuto de la UA.

Fecha: 17 de enero de 2012

Francisco Javier Jover Maestre
Coordinador de calidad

Jorge Olcina Cantos
Decano

Isabel Díaz Sánchez
Secretaría