

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

Centro: Facultad de Filosofía y Letras

Curso académico: 2014-2015

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

Valoración de la Política de calidad
Actualizada: Sí
Puntos fuertes
<ul style="list-style-type: none"> - Funcionamiento general de la estructura de calidad del Centro integrada por las Comisiones de grado y la Comisión de postgrado, destacando la implicación de los/as coordinadores/as de curso y de asignatura. - Elevación de las propuestas de mejora de las titulaciones a la Comisión de Garantía de Calidad y revisión, coherente con ellas, de los objetivos de calidad para el curso 2015/16. - Publicación en la web del Centro de los informes de seguimiento de la calidad de las titulaciones e incorporación a la plataforma AstUA de todas las evidencias a ello relativas. - Apoyo e implicación del PAS en los procesos de seguimiento de la calidad y de renovación de la acreditación de las titulaciones establecidos por la AVAP.
Áreas de mejora
<ul style="list-style-type: none"> - A pesar de los mecanismos de coordinación contemplados y del esfuerzo realizado por los coordinadores/as de curso y de asignatura, se hace necesario insistir en los mismos con el fin de mejorar la planificación del proceso de enseñanza-aprendizaje y la coherencia de las titulaciones, algo reclamado, en general, tanto por el colectivo de docentes como por el de estudiantes. - La comunicación entre las Comisiones Académicas y los departamentos, procurando la convergencia entre los acuerdos y recomendaciones que emanan de aquéllas y las acciones que dependen de estos. - Divulgación de una cultura de calidad en el Centro entre PDI, PAS y alumnado, que debe servir para la mejora de las titulaciones sin reducirse al cumplimiento de obligaciones administrativas y burocráticas. - La participación del alumnado en los procesos de calidad. - Cumplimiento por parte de los Vicerrectorados competentes de las recomendaciones que la AVAP hace constar en sus informes de seguimiento y de renovación de la acreditación de los títulos oficiales y que no dependen de la gestión del Centro.

Cumplimiento de los objetivos (curso académico 2014-15)					
Objetivos	A	B	C	D	E
1. Seguir la oferta formativa de grado y postgrado del Centro	X				
2. Racionalizar la gestión económica y administrativa del Centro	X				
3. Desarrollar una cultura de la calidad en el		X			

Centro					
4. Promover la participación del alumnado en el Centro		X			
5. Desarrollar acciones culturales	X				
6. Promover acciones académicas y de investigación	X				
7. Desarrollar políticas de igualdad	X				
8. Cumplir con los objetivos de la Comisión de Política Lingüística		X			
9. Fomentar las prácticas en empresas e instituciones	X				
10. Ampliar la movilidad del alumnado		X			
11. Desarrollar un plan de comunicación del Centro		X			
12. Mejorar las infraestructuras y las condiciones materiales para el desempeño de la docencia		X			
13. Completar el desarrollo normativo del Centro		X			

La valoración global del curso 2014/15 es, en general, positiva, a pesar de las limitaciones presupuestarias que sufre actualmente la universidad y que afectan en buena medida a la calidad y posibilidad de renovación de las infraestructuras, así como a la dotación de plantilla, tanto docente como de administración y servicios.

Los objetivos de calidad previstos se han cumplido de una manera general y satisfactoria, tal y como se puede deducir del estado de las acciones concretas de mejora que se detalla en el apartado 2 de este informe.

Así mismo, a partir de los informes de resultados de cada titulación aprobados por las Comisiones Académicas de Grado y Postgrado y elevados a la Comisión de Garantía de Calidad, puede concluirse una buena valoración del proceso de desarrollo de la enseñanza en el Centro durante el curso 2014/15, tal y como se reseña en el apartado 3 en relación a los diferentes indicadores estudiados. Las acciones de mejora formuladas en dichos informes de resultados, así como el balance que arrojan el análisis de la satisfacción de los grupos de interés (punto 4), de las quejas y sugerencias recibidas (punto 5), del proceso de información pública (punto 6) y del estado de revisiones del SGIC (punto 7) se han tenido en cuenta en la propuesta de objetivos de calidad para el curso 2015/16 que se recoge en el punto 9 y en las acciones concretas que estos implican y que se detallan en el punto 10.

2. Estado de las acciones de mejora

Análisis

En relación a los Objetivos de Calidad de la Facultad de Filosofía y Letras para el curso académico 2014/2015, se han desarrollado las siguientes acciones:

1. Seguir la oferta formativa de grado y postgrado del Centro:

- Se han propuesto dobles titulaciones resultantes de la combinación de los cinco grados en materias filológicas.
- Se han elevado al Vicerrectorado de Estudios las modificaciones de titulación en los casos que correspondía. Hay que destacar el esfuerzo realizado para homogeneizar y uniformar las memorias de los cinco grados en materias filológicas.
- Se ha comunicado al Vicerrectorado de Estudios la información pertinente a los suplementos europeos de los títulos de grado y postgrado.
- Se ha implantado con éxito la herramienta UAProject, de manera que durante el curso 2014-2015, la gestión de TFG y TFM del Centro se realiza íntegramente usando esta aplicación. Asimismo, se ha ofertado un curso específico sobre la herramienta y su gestión en el Centro destinado a los responsables de asignaturas TFG y TFM.
- En las propuestas de horarios del Centro se han atendido las recomendaciones del II Plan de Igualdad de la UA.

2. Racionalizar la gestión económica y administrativa del Centro:

- Se han gestionado rigurosamente las dotaciones económicas del Centro, de acuerdo con la propuesta de gasto aprobada en Junta de Facultad.
- Durante este curso académico 2014/2015, la Facultad de Filosofía y Letras se ha hecho cargo de la financiación de todas aquellas salidas de campo curriculares tanto de Grado como de Máster, garantizando y facilitando el cumplimiento de las actividades prácticas en aquellas titulaciones cuyas salidas de campo forman parte de la actividad curricular del alumnado.

3. Desarrollar una cultura de la calidad en el Centro:

- Se ha aprobado la revisión del Manual del Sistema de Garantía Interna de la Calidad en sus capítulos 2 y 3. En el capítulo 3 se establecen protocolos para mejorar la comunicación entre las comisiones académicas y los departamentos y demás agentes implicados en el proceso de enseñanza-aprendizaje y en la resolución de quejas.
- Se han reconocido como grupos de mejora al o a la representante del colectivo de estudiantes en las Comisiones de Grado y a la Comisión de Prácticas externas. Así mismo, pasan a ser miembros natos de las Comisiones de Grado el coordinador o coordinadora de Movilidad y de Prácticas externas de la titulación, así como el tutor o tutora del Programa de Acción Tutorial.
- Se ha introducido el "Plan de acciones de mejora" como documento de trabajo de las comisiones académicas de las titulaciones.
- Se ha iniciado el proceso de renovación de la acreditación de los grados y másteres del centro de acuerdo con el calendario de trabajo propuesto por el Vicerrectorado de Estudios, Formación y Calidad a instancias de la AVAP. En todos los casos, se ha completado la primera fase correspondiente a la autoevaluación (informe de autoevaluación del título), estando prevista la segunda fase correspondiente a la visita del Comité de Evaluación Externa para el curso 2015/16 en los períodos de noviembre y febrero.
- En sendas reuniones con los directores y directoras de departamento y los

coordinadores y coordinadoras académicas de las titulaciones, se ha facilitado toda la información sobre el proceso de renovación de la acreditación, así como las claves para la elaboración del informe de autoevaluación.

- La gestora del Centro, Rafaela Grau, en coordinación con la vicedecana de calidad, ha impartido a los coordinadores y coordinadoras académicas de las titulaciones el curso "Gestión de la herramienta AstUA en la Facultad de filosofía y Letras" con el objetivo de mostrar y facilitar el manejo de los registros y las evidencias necesarias para cumplimentar el informe de autoevaluación.

- Se ha insistido en trasladar al profesorado a través de las comisiones de grado y de la junta de facultad indicaciones generales sobre la documentación y las evidencias que han de preparar los docentes de cara al proceso de renovación de la acreditación de las titulaciones.

- Se ha solicitado una selección de los TFG y los TFM del curso 2013/2014 de acuerdo con los criterios de calificación establecidos por la AVAP con el fin de asegurar la disponibilidad de la documentación exigida en el proceso de renovación de la acreditación de las titulaciones.

4. Promover la participación del alumnado en el Centro:

- Se ha puesto en marcha un proceso para elegir a los delegados de curso (incluso a veces de grupo) y a los representantes del alumnado en las comisiones de Grado. A requerimiento del Coordinador de Estudiantes, cada Coordinador/a de titulación trasladó al alumnado de los distintos cursos la necesidad de contar con un o una representante, que se eligió por (y de entre) el alumnado, hasta contar con al menos un/una delegado/a por cada curso de cada una de las diez titulaciones de la Facultad, lo que constituye un hecho insólito que hasta este momento no se había producido. De igual modo, se han completado todas las Comisiones de Grado con la elección del/de la representante del alumnado en ellas.

- Desde la Coordinación del PAT se ha elaborado un borrador de Reglamento de funciones y competencias de los profesores y tutores pares adscritos a este Programa, que ha sido informado favorablemente por el Decano y por el coordinador de Estudiantes.

- El 30 de marzo de 2015 hubo una reunión con la coordinadora del PAT para analizar el borrador de elección de tutores PAT y alumnos pares de este programa. Se estableció un calendario de acciones con el fin de que, antes del verano, se pudiera renovar a los profesores tutores y a los tutores pares del PAT, de cara al curso que viene. Se contactó con la Delegación de Estudiantes para consensuar un borrador de criterios de selección, que se haría, por vez primera, mediante una convocatoria pública y abierta a todos los estudiantes de la Facultad. Las bases que regularon esta convocatoria se encuentran en la dirección:

<http://lletres.ua.es/es/documentos/pat/convocatoria-para-participar-como-tutor-2015.pdf>

Transcurrido el plazo de presentación de candidaturas, y puesto que quedaron sin cubrir algunas plazas, se solicitó a los coordinadores/as de titulación la propuesta de profesores tutores (donde no habían) y a éstos la propuesta de tutores-pares donde sí los había. La Delegación de Estudiantes propuso, por su parte, el nombre de algunos de sus miembros interesados en formar parte de este Programa. Con fecha 10 de julio de 2015 todas las plazas de profesores tutores estaban cubiertas

así como casi todas las de tutores pares (a falta de dos, en las lenguas de inglés y francés del Grado en Traducción e Interpretación, que se esperan cubrir en los próximos días).

- El 26 de marzo hubo una reunión con el Presidente de la Delegación de Estudiantes, para trasladarle el borrador de exámenes previsto para la segunda convocatoria (C4), al efecto de que, dentro de las fechas escogidas, el alumnado tuviera la opción de permutar entre sí las asignaturas, con el fin de que aquellas materias con más contenido no queden relegadas a la última fecha. Es la primera vez que se da opción al alumnado en este sentido, y se plantea como una medida para incrementar su participación en aquellas cuestiones académicas que más les conciernen.

- La Delegación de Estudiantes ha renovado, a finales de curso, su cúpula directiva. El presidente saliente (Felipe Burdío) ha tenido varias reuniones con la presidenta entrante (Natalia Garis) y el coordinador de Estudiantes con el fin de establecer formas y calendario de actuación de cara al curso 2015-2016.

- Los días 26 de febrero y 24 de marzo hubo jornadas de huelga, convocadas por diferentes colectivos sindicales y estudiantiles. Con carácter previo, el coordinador de Estudiantes mantuvo reuniones con la Delegación de Estudiantes para determinar el alcance de estas movilizaciones y concretar cuestiones como la apertura de los edificios y el acceso del personal de Administración y Servicios. Las jornadas transcurrieron con normalidad.

- En el segundo semestre del curso 2014-2015 se han recibido las visitas de alumnos de Enseñanza Secundaria a las instalaciones de nuestra Facultad, donde se les enseñan algunas instalaciones y se les explica el funcionamiento de los Grados. En concreto, las visitas tuvieron lugar los días 16, 23 y 30 de enero, 6 y 20 de febrero, 6, 13 y 20 de marzo (ocho días, todos viernes). Desde el área de estudiantes se contactó con los responsables de los lugares que se iban a visitar para concretar todos los detalles y garantizar que los alumnos fueran recibidos con el mismo cuidado y atención que en años anteriores. Los lugares donde se les atendió (llamados *recursos* desde el Negociado de Acceso, que coordina estas visitas) fueron los siguientes (se incluye el nombre de la persona responsable de la visita)

- a) El laboratorio de Arqueología, Prehistoria y seminario de Hist. Antigua (a cargo de Francia Galiana).
- b) El laboratorio de idiomas (a cargo de Santiago García y Fernando López).
- c) El laboratorio de Climatología (a cargo de Álvaro Morote)
- d) El Instituto Universitario de Investigaciones Turísticas (a cargo de su director, Fernando Vera)

- En marzo de 2015 se envió un requerimiento a todo el alumnado de la Facultad para que adjuntaran una fotografía actual e identificativa al Campus Virtual, habida cuenta de la ausencia de muchas de ellas, que dificultan la identificación de cara a los exámenes finales.

- Entre los meses de marzo y abril se celebraron las Olimpiadas de diferentes titulaciones de la Facultad. Cada una de ellas contó con una persona o comité organizador, por lo general del departamento o área de conocimiento más vinculado con la titulación. Desde el área de Estudiantes la intervención en este aspecto fue muy limitada, tan sólo en las fases iniciales del proceso (asistencia a

reuniones informativas con responsables del Negociado de Formación, calendarios de las pruebas, difusión de la información general, etc.). Las fechas de celebración fueron éstas:

- VII Olimpiadas de Geografía (6 marzo). Responsable: Colegio Oficial de Geógrafos
 - V Olimpiadas de Historia (11 de marzo). Responsable: Juan Antonio Barrio (coordinador del Grado)
 - IV Olimpiadas de Lengua Española (26 marzo). Responsable: Elisa Barraón (coordinadora del Grado)
 - IV Olimpíades de Filologia Catalana (13 de marzo). Responsable: Dpto. de Filologia Catalana.
 - III Olimpiadas de Lenguas Clásicas (24 de abril). Responsable: Carmen Puche (área de Filología Latina) y M^a Paz López (Área de Filología Griega).
 - II Olimpiada de Filosofía (18 de marzo). Responsable: Elena Nájera (área de Filosofía)
- Este curso 2014-2015 han visto la luz dos nuevas asociaciones de Estudiantes: *Mediaetatis*, de estudiantes de Historia Medieval, y *Koiné Vega* (de estudiantes e interesados en la historia y arte de la comarca del Bajo Segura). Sus representantes mantuvieron reuniones con el Coordinador de Estudiantes con el fin de conocer fórmulas de financiación, publicidad y espacios de colaboración con la Facultad. De igual modo, se les prestó asistencia en la redacción de sus estatutos. Otros colectivos de estudiantes han mostrado su interés por constituirse como grupos de difusión cultural, aunque de momento no se han establecido formalmente.
- Los días 18 y 19 de junio de 2015 se celebraron los Actos de Graduación de las titulaciones que se imparten en la Facultad. Por primera vez se empleó el anfiteatro del aulario II, lo que permitió dar acceso a más público y responder así a una petición demandada en años anteriores. Las dos jornadas transcurrieron con normalidad.

5. Desarrollar acciones culturales:

- Se han celebrado las “Jornadas de industrias culturales y creativas (ICC’S) en la Facultad de Filosofía y Letras” (4-7 de noviembre de 2014) (<http://lletres.ua.es/es/cultura/agendacultural2014/jornadas-de-industrias-culturales-y-creativas-icc-s-en-la-facultad-de-filosofia-y-letras.html>)
- Convocatoria de ayudas académicas y culturales para el curso 2014/2015.

6. Promover acciones académicas y de investigación:

- Publicación de un libro con las actas de las IV Jornadas de Investigación aportadas por estudiantes de doctorado y másteres oficiales adscritos a la Facultad. En concreto se trata de 36 capítulos que abarcan las líneas de investigación de las distintas áreas y grupos de investigación de la Facultad.
- Se ha mantenido una labor de continuidad, especialmente con las convocatorias de ayudas a la publicación de revistas científicas editadas por los distintos departamentos de la Facultad de Filosofía y Letras.
- Durante el mes de marzo tuvieron lugar las V Jornadas de Investigación de la Facultad de Filosofía y Letras. En éstas, se presentaron más de 40 comunicaciones realizadas por estudiantes de las distintas líneas de doctorado y

de másteres oficiales. En estas jornadas también se programaron charlas con profesionales acerca de las claves en la investigación y difusión de la investigación en ciencias humanas.

- Cabe remarcar la implicación de los y las componentes de la comisión de doctorado de los estudios de la Facultad por el soporte científico en la edición del que pretende ser el segundo volumen de la serie “*Investigar en Humanidades*”, iniciado en el curso académico pasado y que recoge en un libro monográfico las aportaciones científicas presentadas en las Jornadas de Investigación de la Facultad. Está previsto que el segundo volumen de la colección esté disponible para el curso académico 2015-2016.

7. Desarrollar políticas de igualdad:

- Actividades del 25 de noviembre: Día Internacional contra la Violencia de Género.
- Creación de Comisión-Observatorio de la Facultad de Filosofía y Letras.
- Creación de página web de la Comisión-Observatori en la página inicial de la Facultad (<http://lletres.ua.es/es/observatori/>)
- Creación de una RED DE GÉNERO de la Facultad de Filosofía y Letras cuyo objetivo principal es la implementación de la perspectiva de género en la docencia en la Facultad
- Propuesta de la Facultad de Filosofía y Letras a través de su Comisión-Observatori, a la Dra. Angie Simonis como candidata al “Premio Igualdad-UA” 2015 de la Universidad de Alicante.
- Actividades realizadas en torno al 8 de marzo “Día Internacional de las Mujeres” (<http://lletres.ua.es/es/documentos/agenda-cultural/2015/folleto-dia-internacional-de-las-mujeres.pdf>)

8. Cumplir con los objetivos de la Comisión de Política Lingüística :

- Se ha facilitado la acreditación (B1-C2) en catalán y otras lenguas del PAS y del PDI, mediante la difusión de vías para su consecución y el seguimiento personalizado de la formación en lenguas del profesorado que imparte sus clases en catalán o en una lengua extranjera, en coordinación con el Vicerrectorado de Cultura, Deportes y Política Lingüística.
- Se ha generado toda la documentación del Centro en catalán o en las dos lenguas oficiales y, cuando ha sido necesario, en otras lenguas.
- Se ha revisado la web de la Facultad en sus versiones en catalán y español.
- Se ha consolidado el porcentaje de docencia de los estudios de la Facultad en valenciano y otras lenguas. Se ha comunicado a los Departamentos las condiciones de financiación de los grupos en valenciano y otras lenguas, con el deseo de que se incrementen. Y se ha hecho un seguimiento especial en el Grado de Historia y en el Grado de Geografía y Ordenación del Territorio a fin de que los y las estudiantes puedan conseguir el B1 en lengua extranjera para la consecución de sus estudios, puesto que no disponían hasta hace unos años de docencia suficiente para ello.

9. Fomentar las prácticas en empresas e instituciones:

- Participación de varias empresas colaboradoras con la Facultad de Filosofía y Letras en el programa de prácticas curriculares, así como de alumnos de Turismo, Traducción e Interpretación y de Geografía y Ordenación del Territorio para

presentar proyectos de emprendimiento en las Jornadas de Industrias Culturales y Creativas (ICC´S), celebradas del 04 al 07 de noviembre de 2014.

- Encuentro empresarial el 07 de noviembre de 2014 con los tutores externos de los estudios de Grado y Posgrado con el fin de hacerles reflexionar sobre la importancia de organizar la oferta de plazas de prácticas externas en función de los perfiles profesionales de nuestros estudiantes, darles a conocer el nuevo programa de emprendimiento de la Universidad de Alicante (ua:emprende) e informarles de las acciones de mejora llevadas a cabo por nuestro Centro.
- Formalización de un nuevo convenio con Chema Bazán, Director de Lucentum Digital, para alumnos de Traducción e Interpretación con el fin de que puedan desarrollar prácticas de traducción, interpretación, subtítulo, doblaje, preparación de material multilingüe y de material audiovisual en diferentes idiomas (inglés, francés, alemán, italiano, ruso y rumano).
- Celebración de la primera reunión de la Comisión de Prácticas Externas el 27 de noviembre de 2014 para aprobar el informe anual de prácticas y presentar el borrador del reglamento interno de prácticas de la Facultad.
- Visitas al Archivo Municipal de la Universidad de Alicante y al Museo Arqueológico y Etnológico de Petrer con el objetivo de conocer las prácticas que nuestros alumnos están realizando y mejorar los canales de comunicación entre la Facultad y las empresas colaboradoras.
- Visita al Archivo Histórico Municipal de Novelda, así como a la Casa Museo Modernista, para formalizar nuevos convenios de prácticas que permitan a nuestro Centro mejorar su oferta.
- El portal de la Oficina de Prácticas ha sufrido varias mejoras:
 - Se han incluido varias fotos de los alumnos en prácticas.
 - Se han actualizado los impresos y formularios tanto para los estudiantes como para las empresas colaboradoras.
 - Se ha incluido un nuevo apartado titulado "Acciones de dinamización de prácticas y empleabilidad" con enlaces directos a: las reuniones informativas de las prácticas, la Maratón de Empleo y Autoempleo y las Jornadas de Industrias Culturales y Creativas (ICC´S) en la Facultad de Filosofía y Letras.
- Se ha actualizado la normativa de prácticas: se ha sustituido el anterior Real Decreto por el actual: "Real Decreto 592/2014, de 11 de julio, por el que se regulan las prácticas académicas externas de los estudiantes universitarios".
- Se han añadido varios enlaces de interés:
 - Secretariado de prácticas
 - Programa Aitana- Erasmus+Prácticas
 - Programa becas Santander - CRUE -CEPYME prácticas en empresa
 - Programas internacionales para prácticas
 - Programas de Prácticas y empleo
 - Gabinete de iniciativas para el empleo (GIPE)
 - Observatorio de Inserción Laboral
 - Cátedra Banca Jóvenes Emprendedores
- Se han llevado a cabo dos visitas a dos de nuestras empresas colaboradoras: Museo de Alfarería de Agost y el Archivo Municipal de Alicante.
- La Facultad de Filosofía y Letras ha participado este año en la XVII Maratón de Empleo y Autoempleo el día 07 de mayo, en el Aulario II de la Universidad de Alicante, con un stand para promocionar las prácticas de nuestro Centro.

- El día 14 de mayo de 2015, de 16 a 20 horas, tuvo lugar la Jornada de Empleo de la Facultad de Filosofía y Letras en el Salón de Grados. Además de poder dialogar con Josefa Parreño, Directora del Secretariado de Prácticas y Apoyo al Estudiante; con Israel Pastor, del Observatorio de Inserción Laboral; y con María José Piqueres, del GIPE, contamos con la presencia de Marta de Llauder (de la empresa Talentpoint) y de Eva Sabater (de la empresa Travel Work) para compartir con nosotros sus experiencias en ofertas y prácticas en empresas. Finalmente, D. Francisco Martín Irlles, Decano del Colegio Oficial de Licenciados y Doctores de Filosofía y Letras nos habló sobre las "perspectivas profesionales de las titulaciones de Filosofía y Letras".
- La Comisión de Prácticas se ha reunido en dos ocasiones durante el segundo semestre del curso. La primera, el día 06 de marzo de 2015, para poder organizar la oferta de prácticas del curso académico 2015/2016 y comentar algunas incidencias en algunos centros de prácticas, con el fin de establecer un protocolo de actuación en estos casos. La segunda, el día 29 de abril de 2015, para revisar las guías docentes de la asignatura Prácticas Externas, que serán aprobadas en la última reunión de la Comisión (prevista para julio), y discutir sobre el último borrador del reglamento de prácticas.
- El día 18 de junio de 2015 la Coordinadora Académica y la Gestora de Prácticas de la Facultad se reunieron con los tutores de prácticas de los másteres con el objetivo de establecer el calendario de trabajo del año que viene y de revisar las guías docentes de Prácticas Externas de los másteres.

10. Ampliar la movilidad del alumnado:

- Se han revisado los convenios ya existentes, cancelándose los que no habían resultado atractivos o convenientes. Se ha analizado la conveniencia y funcionamiento de los acuerdos con la finalidad de que permitan al alumnado conseguir los objetivos y competencias de su grado cursando asignaturas de la universidad socia.
- Se ha formalizado un nuevo convenio de movilidad para el Grado en Turismo, con la PL KRAKOW01UNIWERSYTET JAGIELLONSKI y se han recibido dos propuestas de nuevos convenios, aún no firmadas, pero que estarán en marcha para el próximo curso, con la Universidad Vincent Pol, en LUBLIN (PL) y la Haute École Galilée (BRUSELAS, BE). Así mismo, la Universidad alemana de KEMPTEN ha propuesto reactivar el convenio.
- En el Área de Alemán del Grado en Traducción e Interpretación, se han firmado dos nuevos convenios: con el Departamento de Traducción de la Universidad de Viena (se ha cancelado el que había con el Departamento de Romanística) y con el IFA (Institut für Fremdsprachen und Auslandskunde) de la Universidad de Erlangen-Nürnberg (se ha mantenido el que había con el Departamento de Español de la misma universidad).
- En el Área de Estudios Árabes e Islámicos se han firmado nuevos convenios con la universidad iraní, en Teherán, de Alameh Tabatabai, la Universidad degli studi di Bari, Departamento de Estudios Árabes (Italia), el Instituto Orientale de Nápoles (Italia), la Universidad Jagiellonski, Instituto de Estudios Orientales (Cracovia, Polonia) y la Universidad de Varsovia, Facultad de Estudios Orientales (Polonia).

Se han gestionado todos los programas de movilidad del Centro y se ha fomentado la participación en los programas de movilidad de tres formas principales: difundiendo las convocatorias y toda la información relevante que envía la oficina de Movilidad en el subportal de Movilidad de la Web de nuestra Facultad, realizando reuniones parciales, de cada Grado, organizadas por los coordinadores, para informar a los estudiantes de las posibilidades de movilidad en sus estudios y creándose, además, un Blog de Movilidad de la Facultad de Filosofía y Letras para que el alumnado consulte y se informe sobre las estancias y experiencias –tanto académicas como vitales– de otros compañeros que hayan disfrutado ya de una estancia Erasmus, tanto europea como no europea.

- Uno de los objetivos principales era fomentar la movilidad entre los estudiantes de la Facultad, ya que nuestra Facultad recibe un gran número de estudiantes Erasmus y envía, proporcionalmente, muchos menos. El aumento en el número de alumnos/as enviados se ha seguido notando de forma muy positiva en alemán (Traducción e Interpretación) y Turismo y también en Estudios Árabes e Islámicos. Estudios Ingleses y la opción de Inglés de Traducción e Interpretación siguen siendo los estudios con más estudiantes Erasmus.

- Por lo que respecta a Historia y Humanidades, pocas novedades con respecto al año anterior. Según los datos del coordinador de dichos Grados, el número de alumnos que han optado por becas de movilidad para completar sus estudios es escaso (menos de 10 entre ambas titulaciones y todas las opciones). Salvo en un caso, el aprovechamiento de las becas ha sido más que óptimo, habiendo obtenido la mayoría de alumnos calificaciones muy altas. Además, en uno de los casos hasta se han abierto expectativas laborales en el país de destino.

- Dentro del afianzamiento de las relaciones y del mutuo conocimiento previo al intercambio de alumnado, este segundo cuatrimestre hemos recibido en el Área de Estudios Árabes e Islámicos a la profesora Robabe Ramezani (Department of Arabic Language and Literature, Faculty of Persian Literature and Foreign Languages). Con ella hemos celebrado diversas reuniones para conocer el funcionamiento de ambas universidades y departamentos, así como planificar las estancias académicas de nuestros estudiantes. Han sido reuniones fructíferas y de las que pueden salir diversos proyectos de futuro en las relaciones bilaterales entre las dos universidades.

- Durante este segundo semestre se han firmado cuatro nuevos acuerdos de movilidad en el Grado de Turismo:

B BRUXEL84 (Haute École Galilée), de Bélgica. Aunque se iniciaron los contactos durante el primer semestre, ha sido en el mes de marzo de 2015 cuando se firmó definitivamente el acuerdo con esta Institución socia.

D KEMPTEN01 (Alemania). Al igual que el anterior, se formalizó en marzo de 2015, tras la visita de sus responsables el pasado 4 de mayo

PL LUBLIN08 (Polonia). Universidad Vincent Pol. Convenio formalizado en junio de 2015.

UK LINCOLN05. (University of Lincoln, Reino Unido). Convenio formalizado para las áreas de *Business* y *Tourism*. 2 plazas semestrales para estudiantes y 1 *teaching staff* para el periodo 2015-2019

- Otra cuestión que se ha abordado el segundo cuatrimestre es el requerimiento de un nivel B1 para los estudiantes Erasmus acogidos en nuestra Facultad, tal y como se recoge en el Reglamento de Movilidad de Estudiantes de la Facultad de

Filosofía y Letras (Art. 8, punto 6). El Decano, Juan Mesa y Eva Lapiedra, como Coordinadora de movilidad de la Facultad, mantuvieron una reunión con los coordinadores de cada titulación donde se informó a los asistentes sobre la reunión habida con el Vicerrector de Relaciones Internacionales, Juan Llopis, y con José Belda, director del Secretariado de movilidad, sobre este tema. La exigencia de dicho nivel mínimo de conocimiento del español lleva consigo una serie de inconvenientes que podemos resumir en los siguientes puntos:

- Pérdida de estudiantes Erasmus ante el requisito lingüístico que muchos no tienen.
- Quejas de algunas universidades socias por la no aceptación de sus estudiantes en asignaturas que quieran elegir. Posible pérdida de socios interesantes para nuestro propio alumnado.
- Dificultad de los procedimientos administrativos para certificar dicho nivel desde la UA.
- Equiparación del B1 europeo con qué niveles de fuera de Europa.

-La mayor parte de los profesores convocados, teniendo muy en cuenta estos inconvenientes, consideran, sin embargo, que es muy conveniente solicitar por parte de nuestra Facultad un nivel adecuado a los alumnos Erasmus acogidos para seguir las clases, no solo para los que escojan asignaturas del Grado de Español, sino también las que se imparten en inglés o en las de Traducción e Interpretación de Inglés, donde se utiliza igualmente el español. El que tengan dicho nivel resulta beneficioso, sobre todo, para los propios alumnos Erasmus acogidos, y, después, para el resto de la clase y el profesorado. Precisamente, uno de los motivos por el que la Facultad de Filosofía y Letras de la UA tiene tantas solicitudes de alumnos Erasmus es por sus estudios de Español y de Traducción e Interpretación. Sin embargo, algunos coordinadores comentaron la desorientación de bastantes estudiantes Erasmus que eligen asignaturas por el título y que, una vez que asisten como alumnos, la materia no se corresponde en absoluto con lo que pensaban que iban a estudiar o tiene un nivel muy alto e inaccesible para ellos. No obstante, también se tuvo en cuenta, a lo largo de las distintas intervenciones, los posibles problemas con las instituciones socias y la dificultad de los procedimientos administrativos para las certificaciones de los niveles de lengua. Todos consideramos que es un tema complejo que hay que abordar a corto y medio plazo.

- Se ha puesto en marcha en este segundo cuatrimestre el Blog de Movilidad "Estudiantes de la Facultad por el mundo. Experiencias y consejos." <http://mobilitatlletres.blogspot.com.es/>. A lo largo del cuatrimestre hemos ido colgando diversas entradas de estudiantes que cuentan su experiencia de vida y estudio en una universidad extranjera. Esperamos que se convierta en una herramienta útil de consulta para futuros estudiantes de movilidad.

- Respecto a la reunión con el Decano y los coordinadores de la Facultad, Las decisiones que se acordaron expuestas sucintamente fueron las siguientes:

- Que continúe apareciendo como requisito en Reglamento de Movilidad de Estudiantes de la Facultad de Filosofía y Letras (Art. 8, punto 6) un nivel mínimo de B1 para los estudiantes Erasmus acogidos.
- Que se solicite a las Universidades socias que faciliten el nivel de español de los alumnos enviados a través de algún tipo de certificación. Que cada coordinador se reúna con los profesores de su Grado para proponer una serie

de asignaturas que consideren que son las más adecuadas para los estudiantes Erasmus acogidos. Esas asignaturas se elegirán teniendo en cuenta los contenidos y la experiencia previa con estudiantes de distintos países y niveles lingüísticos.

- Que la coordinadora de movilidad de la Facultad confeccione un pequeño informe con la lista de asignaturas de los distintos Grados de la Facultad de Letras que se imparten en español o que se imparten en otro idioma junto con el español pero que es conveniente tener un nivel apto de español para seguir con aprovechamiento y satisfacción dichas asignaturas. Dicha lista será paralela a la lista de asignaturas en inglés ofrecida a los estudiantes Erasmus acogidos a nivel de toda la Universidad, pero afectará solo a la Facultad de Filosofía y Letras.
- Que este breve informe esté en manos de los coordinadores de las universidades socias y de los estudiantes Erasmus interesados en estudiar en la Facultad de Filosofía y Letras de la UA con suficiente antelación para que oriente la elaboración de los Learning Agreement de dichos socios con sus estudiantes.
- A lo largo del mes de julio de 2015, los profesores han ido confeccionando la lista de asignaturas o apuntando que en su Grado no era necesario establecer dicha lista. La coordinadora se ha puesto ya en contacto con la Oficina de Movilidad para agilizar los trámites para que pueda ser utilizada lo antes posible por los coordinadores de la Facultad y por los coordinadores de las Universidades socias.

11. Desarrollar un plan de comunicación del Centro:

- Se ha trabajado en la expansión de las redes sociales para interactuar con el alumnado y abrir canales de comunicación digitales a fin de ir emitiendo la información que se genera en el Centro.
- A través de la página web de la Facultad de Filosofía y Letras, ha sido posible consultar distintas cuestiones relativas a sus estudios. De hecho, el usuario de la página ha podido acceder a través de un apartado web destacado a toda la información asociada a los estudios (Másteres Universitarios, Estudios de Grado, Programas de Doctorado, etc.).
- En el apartado de Estudios de Grado, se ha podido obtener la información dividida por los Grados que se imparten en esta Facultad. Para cada grado se ha ofrecido información que va desde el informe de verificación, el plan de estudios, los itinerarios posibles, la acreditación B1 del idioma extranjero, hasta la movilidad o prácticas externas.
- También dispone la página web de un apartado de información destacado para el Estudiante, en el que se indica información más directamente relacionada con el alumnado, como puede ser la Guía del alumnado, el Programa de Acción Tutorial e incluso cuestiones sobre empleabilidad.
- Otro apartado de información a destacar es el relativo a Calidad, dividido a su vez en siete grandes bloques, entre los que se incluye la información del sistema de la garantía de la calidad de la Facultad de Filosofía y Letras y su seguimiento, por poner dos ejemplos.
- La Facultad de Filosofía y Letras, en su intento de estar al día en las nuevas plataformas y medios de comunicación e interacción existentes en la actualidad, tiene cuenta abierta en dos redes sociales. La primera es Facebook

(facebook.com/lletresua) y la otra es Twitter (twitter.com/LletresUA). De este modo, se ha difundido la información a los seguidores de nuestras cuentas y que, en consecuencia, el alumnado que nos sigue a través de las redes ha podido estar al día de convocatorias, plazos, actos académicos, etc., pues han podido recibir la información de forma más activa, sin necesidad de estar conectándose continuamente a nuestra página.

- Estas redes sociales han permitido, asimismo, realizar una interacción con el alumnado más directa, dado que puede responder a nuestros tuits para consultarnos dudas o enviarnos mensajes a @lletresua. Y lo mismo ocurre con Facebook, donde han publicado mensajes en nuestro muro, al estar éste abierto.

12. Mejorar las infraestructuras y las condiciones materiales para el desempeño de la docencia:

- Se han elevado al Vicerrectorado de Campus Pues diversas solicitudes de espacios, renovación de equipamiento informático, arreglos del aire acondicionado, enchufes para las aulas, etc.

- Antes del comienzo del curso, se pintaron las aulas de la primera planta del edificio 20 de Filologías, la fachada principal, solamente la parte de la entrada principal del edificio, así como del acceso al laboratorio de idiomas.

- El Centro ha solicitado que se tape la salida de agua para la fuente que había en el vestíbulo ante la negativa del Vicerrectorado a arreglarlo.

- Licitación de la renovación de todo el sistema de calefacción/refrigeración del Edificio I – Filología. Se trata de una acción largamente demandada por nuestra Facultad y con la que esperamos que se comiencen a solucionar los graves problemas de aislamiento térmico que padece nuestro centro, especialmente en los laboratorios del citado edificio.

- En el periodo de vacaciones navideñas se han renovado los 23 ordenadores de las aulas que están conectados a un servidor en el Centro de Proceso de Datos tanto en el edificio 19 como en el 20.

- En pos del reciclaje y sostenibilidad, dos de los ordenadores que se retiraron de las aulas y que actualizaron los técnicos, se han instalados en los seminarios de Catalana y de Clásicas, ya que en ellos se imparten clase con pocos alumnos.

- También en las vacaciones navideñas se pintaron las paredes de secretaría y decanato.

- Con fecha 12 de marzo cambiaron el compresor, del aire acondicionado del edificio I – Filología, instalado en la terraza del mismo.

13. Completar el desarrollo normativo del Centro:

- El Reglamento Interno de la Delegación de Estudiantes se encuentra en fase de borrador. Se trabaja con la nueva Junta Directiva de la Delegación para que en el curso 2015/16 se cuente por fin con el Reglamento de la Delegación de Estudiantes de la Facultad.

- A finales de curso, el Reglamento de Prácticas se encuentra en su última fase de redacción.

- La aprobación del reglamento de evaluación y exámenes, ya redactado por parte del Coordinador de Estudiantes, ha quedado paralizada a la espera de que el Vicerrectorado elabore y apruebe definitivamente la *Normativa de Adaptación Curricular* y el *Reglamento para la Evaluación de los Aprendizajes*. Estos

documentos entrarán en vigor el curso 2015/2016. Una vez aprobados, desde el área de Estudiantes se prepararía una normativa específica, si fuera necesaria.

Puntos fuertes

- Desarrollo de acciones concretas de mejora en el caso de todos los objetivos propuestos para el curso 2014-2015..
- Racionalización de la gestión económica y administrativa del Centro.
- Seguimiento de la calidad del Centro de acuerdo con el proceso de renovación de la acreditación establecido por la AVAP.

Áreas de mejora

- Consolidación de la cultura de calidad en el Centro, que no puede reducirse al cumplimiento de obligaciones administrativas, e impulsar la implicación del alumnado en la misma. Para ello sería fundamental normalizar las reuniones de claustro de titulación como foro de coordinación, de análisis de los problemas de las titulaciones y de propuestas de mejora.
- Desarrollo normativo del Centro en los que respecta al Reglamento de la Delegación de Estudiantes, el Reglamento de prácticas externas y el Reglamento regulador del procedimiento de evaluación y revisión de exámenes.
- El próximo curso debería estar en vigor el reglamento del Plan de Acción Tutorial, donde se definan con precisión las áreas de competencia de este programa, para evitar solapamientos o duplicidades con la Delegación de estudiantes o con la Comisión de Resolución de Reclamaciones de la Facultad.
- Aunque el proceso de selección de los alumnos delegados ha culminado con éxito, el próximo curso convendría que dicho proceso fuera centralizado, con idénticos plazos para todas las titulaciones, y sobre todo, que fuera comunicado de manera general mediante aviso en campus virtual para que todo el alumnado pueda tener cumplido conocimiento del mismo, y no sólo aquellos alumnos que asistieron a clase el día de la elección.

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 criterios: -organización y desarrollo de la enseñanza -información y transparencia		X			

De acuerdo con los Informes de resultados elevados por las Comisiones de Grado y de la Comisión de Postgrado, la valoración global de la **organización y desarrollo de la enseñanza** durante el curso 2014/15 es, en general, bastante positiva. No obstante, se subraya la conveniencia de incrementar la coordinación entre las asignaturas que comparten curso y semestre para planificar la carga de trabajo del alumnado y la evaluación continua, así como la necesidad de revisar los planes de estudios para detectar posibles lagunas o duplicidades. En algunos casos, se advierte de la falta de

motivación del alumnado y también de su falta de conocimientos básicos, así como del problema de absentismo. Igualmente, se acusan problemas puntuales de horarios, así como la masificación que afecta a los primeros cursos y los problemas de infraestructuras que ello conlleva. En lo que respecta a la herramienta de gestión de trabajos finales UApProject, se señala por parte de varias comisiones la excesiva complejidad de su uso.

Por otra parte, en lo que respecta a la organización de los grupos, se considera que su tamaño excesivo en muchas ocasiones, sobre todo en los primeros cursos de los grados, dificulta el seguimiento individualizado del alumno y el desarrollo de la evaluación continua

En cuanto a información y transparencia, se valora positivamente la publicación de las guías docentes en campus virtual antes del inicio de curso, así como la información que proporciona sobre el desarrollo temporal de los contenidos, el sistema de evaluación y las tareas que debe realizar el alumnado.

Puntos fuertes

- Planificación general de asignaturas y cumplimentación de las guías docentes antes del inicio del curso.
- Progresiva adaptación de los contenidos de las asignaturas al ámbito de los grados y valoración de la utilidad de la evaluación continua.
- Implicación del profesorado en la asignatura de Trabajo de Fin de Grado.
- Progreso en la integración de las TIC en la docencia.
- Puesta en funcionamiento de la plataforma UAcloud, que facilita el acceso a los materiales docentes, programas informáticos, discos duros virtuales u oficinas electrónicas que permiten la gestión académica de las actividades formativas no presenciales.
- Colaboración con el Centro de Apoyo al Estudiante en los casos de alumnado con necesidades especiales.
- Reconocimiento de la figura de coordinador/a de máster a través de la bolsa de créditos que corresponde al Centro.
- Participación activa del alumnado de postgrado en el proceso de enseñanza-aprendizaje.
- Aprobación por la Junta de Facultad de un calendario de entrega y defensa del TFM más flexible.
- Apoyo del PAS a la actividad docente.
- Celebración de la reunión semestral de coordinación del claustro de primer curso del Programa Formativo conjunto de Geografía y Ordenación del Territorio, Historia y Humanidades en la que se ha hecho una valoración global del curso y se han analizado los resultados de la Red de Investigación en Docencia Universitaria "Seguimiento de la adaptación del alumnado al Programa Formativo conjunto de Geografía y Ordenación del Territorio, Historia y Humanidades".

Áreas de mejora

- Masificación en los primeros cursos.
- Implicación del profesorado en la planificación coordinada de las asignaturas de cada grado por curso y semestre en lo que respecta a la secuenciación de la evaluación continua de acuerdo con el cronograma.
- Ajuste y planificación de la carga de trabajo del alumnado, que se concentra en

general al final del curso dificultando la realización del TFG, la acreditación del nivel B1 en una lengua extranjera y el éxito en la evaluación de asignaturas pendientes de otros cursos.

- La herramienta de gestión de trabajos finales Uaproject ha generado dudas y se ha acusado su complejidad.
- Compartimentación excesiva de asignaturas entre varios docentes.
- Desplazamiento de docentes y estudiantes entre aulas distantes.
- La gestión de la asignatura de Prácticas Externas ha resultado compleja en el caso de la titulación de Historia dado el volumen de trabajo para los tutores y su escaso reconocimiento en el POI.
- Escaso uso de las tutorías presenciales.

3.2. Rendimiento de la enseñanza

Análisis de indicadores e informes de resultados académicos:					
	A	B	C	D	E
Valoración del criterio: -resultados de aprendizaje		X			
<p>Aun teniendo en cuenta los problemas puntuales presentados en algunas asignaturas, tal y como se han recogido en los informes elevados por las Comisiones Académicas, en relación a los resultados de aprendizaje, se coincide en señalar el carácter adecuado en general de las actividades formativas desarrolladas, las metodologías y los sistemas de evaluación empleados.</p> <p>El profesorado se muestra moderadamente satisfecho con los resultados obtenidos, si bien cabe destacar, que el grado de satisfacción es mayor en relación al desarrollo de su labor en los últimos cursos de los grados, debido en gran medida a que estos no sufren la masificación que sí afecta al primer curso.</p> <p>La valoración de los resultados de las prácticas externas, tal y como se recoge en el informe anual presentado, es en general muy positiva. El profesorado que ha coordinado la asignatura subraya el interés y la motivación previa de los estudiantes y el compromiso de los tutores externos, así como la posibilidad que ofrece la asignatura al alumnado de establecer su primer contacto con el mundo laboral. En el caso de los estudios de máster que ofrecen prácticas externas, también se valora muy positivamente la adecuación de éstas a los fines del programa formativo, así como el atractivo de las plazas ofertadas y la satisfacción del alumnado.</p> <p>Por otra parte, se insiste en la necesidad de establecer una mayor coordinación entre los tutores externos y los tutores académicos. Así mismo, se considera pertinente arbitrar medidas para que el alumnado cumpla los plazos de entrega de las diferentes solicitudes, formularios y demás documentación necesaria antes de comenzar sus prácticas, así como continuar con el proceso de homogeneización de los informes de evaluación de los tutores externos, del alumnado con respecto a la empresa, así como de los informes de seguimiento.</p> <p>Respecto a la valoración de los resultados de la movilidad, cabe señalar que desde que se implantaron los estudios de Grado en la Facultad de Filosofía y Letras, la</p>					

participación del alumnado en los diversos programas ha ido aumentando progresivamente. Destaca la alta participación en los grados de Traducción e Interpretación, Estudios ingleses y Turismo. En el resto de titulaciones, se considera necesario, no obstante, impulsar la movilidad.

Puntos fuertes

- Buen grado de satisfacción en todas las titulaciones con el desarrollo del proceso de enseñanza-aprendizaje.
- Valoración muy positiva general por parte del alumnado de las prácticas externas y adecuación de las mismas a los objetivos de los programas formativos.
- Ampliación de los destinos de realización de las prácticas externas.
- Aumento general del número de estudiantes que participa en los programas de movilidad y ampliación de los destinos.

Áreas de mejora

- El alumnado no siempre sabe trabajar de una manera autónoma.
- Las habilidades lingüísticas del alumnado se consideran deficientes y habría que trabajarlas en todas las asignaturas de lengua y literatura para poner fin a sus dificultades expresivas.
- Escasa competencia lingüística del alumnado acogido en programas de movilidad.
- El alumnado debería disponer de los resultados de las pruebas de la evaluación continua en el menor tiempo posible.
- Impulsar la participación del alumnado en los programas de movilidad en aquellos grados en los que la demanda sea baja.

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>El SGIC del Centro contempla la realización de estudios que, de forma periódica y con carácter bienal, permitan hacer un seguimiento de las trayectorias laborales y formativas del alumnado que ha realizado sus estudios en la universidad. El objetivo es el de conocer la inserción de éste en el ámbito laboral así como la satisfacción con la formación recibida. Estos estudios tienen la finalidad de obtener información para orientar las acciones y propuestas de mejora que se incorporarán en los diferentes programas formativos que la UA ofrece.</p> <p>El <i>Informe de inserción laboral del alumnado egresado del grados oficiales de la UA</i> realizado en 2015 por la Unidad Técnica de Calidad de la UA (disponible en la plataforma AstUA) se ha centrado en el análisis del alumnado egresado de las titulaciones de grado del curso 2013/14, que se corresponde con la primera promoción de alumnado que ha concluido estos estudios.</p> <p>El porcentaje de ocupación entre el alumnado egresado de grados de la Facultad de Filosofía y Letras es a un año de finalización del título, de un 28,1% en comparación con el 42% del general de la UA. El porcentaje de paro es del 30,6%. Por titulaciones, destaca el 8,6% de autoempleo en Traducción e Interpretación o el 6,1% en Estudios ingleses. En el grado de Estudios Franceses, en la actualidad de las personas</p>					

encuestadas no hay nadie empleado en la fecha de realización de la encuesta, el 16,7% están en paro y el 83,3% no buscan empleo.

Entre los egresados de la Facultad de Filosofía y Letras que no buscan empleo en la actualidad (41.3%) y por tanto no entrarían en la categoría de desempleados de la EPA, los motivos están relacionados mayoritariamente con la continuidad de estudios.

En relación al nivel de estudios requerido para el empleo actual, para el conjunto de egresados y egresadas de grados de la UA en un 61,9% se requería titulación universitaria y en este caso en el 84,4% de los casos se requería el título de grado cursado y en el 15,6% restante sólo una titulación universitaria. Por otro lado, en un 38,1% no se requería titulación universitaria. En el caso de la Facultad de Filosofía y Letras los datos de ajuste entre nivel de estudios y empleo siguen una tendencia similar, ya que en un 65,5% se requería titulación universitaria frente al 34,5% en el que no. Las titulaciones de esta facultad que tienen un mejor ajuste entre puesto y titulación requerida según los datos obtenidos en esta encuesta son Estudios árabes, Estudios Ingleses y Turismo.

En cuanto al tipo de contrato en el empleo actual, en el conjunto de la UA la temporalidad es la nota predominante, ya que encontramos un 5,7% de contratos indefinidos o de carrera frente al 49,6% de contratación temporal o interinidad y el 44,5% de contratos en prácticas. Esta tendencia se repite en el caso de la Facultad de Filosofía y Letras, donde un 1,6% tienen contrato indefinido frente al 59% que tiene uno temporal o el 39,3% en prácticas. Las titulaciones que a un año de haber finalizado los estudios tienen un porcentaje mayor de graduados y graduadas con contratos en prácticas son Filología Catalana (100%), el Grado en Español (66,7%) y Turismo (46,4%).

En relación a la categoría profesional en el empleo actual, en la UA 6,7% ocupan puesto directivo, un 38,6% son técnico superior, un 14,4% técnico medio y el 42,1% ocupaciones de menor categoría profesional. Los datos varían en el caso de la Facultad de Filosofía y Letras, donde un 4,9% ocupan puesto directivo, un 27,9% técnico superior, 13,1% técnico medio y un 54,1% ocupaciones de menor categoría. Según los datos de la encuesta, las titulaciones de Humanidades, Filología Catalana, Español y Traducción e interpretación son las que tienen el mayor porcentaje de titulados en el puesto actual en un puesto sin cualificación.

En términos generales la valoración de los estudios de los grados de la UA por parte de sus egresados es bastante positiva, con una valoración media de 6,76 en una escala de 0 a 10. Los aspectos mejor valorados son la docencia (7,11) y las asignaturas y contenidos (6,88), seguidos por materiales y equipamientos (6,77) y los planes de estudios (6,28). En la Facultad de Filosofía y letras los resultados son muy aproximados a los del conjunto de la UA: docencia (7,31) y las asignaturas y contenidos (6,85), seguidos por materiales y equipamientos (7,05) y los planes de estudios (6,26).

En la Facultad de Filosofía y letras, un 68% de egresados de grados realizaron prácticas en empresa. De estas, un 82,2% fueron curriculares, un 8,3% remuneradas y en un 11,4% de casos hicieron ambos tipos. En cuanto al nivel de satisfacción con las prácticas realizadas, a nivel general de la UA un 51% se encuentra muy satisfecho, un 35% bastante satisfecho, un 11% poco satisfecho y tan sólo un 3% nada satisfecho. En la Facultad de Filosofía y Letras, los resultados sobre satisfacción con las prácticas son similares que en el conjunto de la UA.

Respecto al hecho de si el empleo actual o alguno de los anteriores había sido

conseguido a través de las prácticas realizadas en la misma empresa mientras era estudiante, a nivel de la UA este es el caso del 16% de egresados/as por un 84% para los que las prácticas no condujeron a la obtención de un empleo, resultados que se repiten para el caso de la Facultad de Filosofía y Letras, donde mayoritariamente el empleo no se ha logrado gracias a las prácticas.

Por lo que respecta a la valoración de la importancia de las prácticas para encontrar empleo, en la UA un 58% piensa que son muy importantes, un 32% bastante importante, un 8% poco importante y tan sólo un 2% nada importante. En la Facultad de Filosofía y letras los resultados son similares: un 54,2% piensa que son muy importantes, un 33,9% bastante importante, un 9,8% poco importante y tan sólo un 2,1% nada importante.

En relación al emprendimiento, a la pregunta: "Con independencia de tu situación actual, ¿habías pensado en establecerte como autónomo o crear tu propia empresa durante la realización de tus estudios de grado?", un 34% sí que pensó en esa posibilidad por un 66% que no lo hizo. De ese 34%, un 10% recibió asesoramiento para la valoración de su idea por alguno de los servicios de apoyo al emprendimiento de la UA. En la Facultad de Filosofía y Letras, tan solo un 29,3% pensó en emprender durante los estudios y de esos, tan sólo un 13% recibió asesoramiento para la valoración de su idea. Las fuentes en este caso fueron algún profesor o profesora de alguna Facultad o Departamento, el GIPE y el Observatorio de Inserción Laboral.

Por otra parte, cabe destacar que la Facultad de Filosofía y Letras ha desarrollado durante el curso 2014/2015 desde el área de coordinación de las prácticas externas acciones encaminadas a favorecer la inserción laboral de sus egresados, como las ya arriba reseñadas:

- Participación en la XVII Maratón de Empleo y Autoempleo el día 7 de mayo de 2015, en el Aulario II de la Universidad de Alicante, con un estand para promocionar las prácticas de nuestro Centro.
- Organización de la Jornada de Empleo de la Facultad de Filosofía y Letras el día 14 de mayo de 2015.

Así mismo, el portal web de la Oficina de Prácticas ha experimentado importantes mejoras y ha incorporado enlaces de interés.

Puntos fuertes

- Valoración positiva de los estudios de grado cursados por parte de los egresados.
- Valoración de la importancia de las prácticas realizadas durante los estudios de grado para acceder al mercado laboral.

Áreas de mejora

- Empleabilidad de los grados en general.
- Mejorar la definición de los perfiles profesionales.

3.4. Otros indicadores de servicios

Análisis					
	A	B	C	D	E

Valoración del criterio:		X			
-recursos materiales y servicios					
<p>Durante el curso 2014/15 se han llevado a cabo importantes acciones de mejora de las infraestructuras y de las condiciones materiales para el desempeño de la docencia, tal y como se recoge más arriba en el punto 2 en relación al objetivo 12. Por su parte, en los informes de seguimiento de las Comisiones de Grado y de la Comisión de Postgrado, los recursos materiales y servicios se consideran en general apropiados, aunque se insiste en las deficiencias de algunas aulas y en la necesidad de actualizar el equipamiento informático en algunos casos.</p> <p>El apoyo del PAS que participa en las actividades formativas es valorado en general de manera muy positiva. Así mismo, en lo que atañe a los resultados de la última encuesta de satisfacción del alumnado con la secretaría administrativa de la Facultad de Filosofía y Letras (año 2014), puede concluirse igualmente que son favorables, tal y como se analizará en el siguiente apartado.</p> <p>Respecto a las infraestructuras de la Biblioteca General, los informes elevados coinciden en señalar su carácter adecuado, aunque respecto a los fondos bibliográficos y documentales se señalan deficiencias que afectan al desarrollo de algunas asignaturas de grado y máster.</p> <p>En este apartado, cabe hacer referencia igualmente al desarrollo del Programa de Acción Tutorial en el Centro durante el curso 2014/15. Destaca la labor de acogida al alumnado de nuevo ingreso y las diferentes sesiones grupales convocadas sobre diversos contenidos informativos de interés para los y las estudiantes. Así mismo, se insiste en la utilidad de las sesiones individuales, aunque el nivel de participación no es, en general, elevado.</p>					
Puntos fuertes					
<ul style="list-style-type: none"> - Funcionamiento general de la Biblioteca de la UA. - Apoyo del PAS a la actividad docente. 					
Áreas de mejora					
<ul style="list-style-type: none"> - Es necesario mejorar las infraestructuras y las condiciones materiales para el desempeño de la docencia y de la gestión académica y administrativa, por lo que en los objetivos de calidad del curso 2015/16 se contemplan una serie de acciones concretas en este sentido (punto 10 del presente informe). - Dotación de los fondos bibliográficos de la Biblioteca General. - Sería necesario incrementar el personal de apoyo a la docencia virtual y la adaptación de Campus virtual a este tipo de enseñanza. - Participación del alumnado en el Programa de Acción tutorial 					

4. Satisfacción de los grupos de interés

Análisis					
	A	B	C	D	E
Valoración de los resultados		X			
Los informes de resultados de las titulaciones elevados a la Comisión de Garantía de					

Calidad trasladan, en la misma línea del curso anterior, un nivel moderado de satisfacción del profesorado con respecto a los resultados obtenidos en el proceso de enseñanza-aprendizaje. Por su parte, la Unidad Técnica de Calidad de la UA ha llevado a cabo diferentes encuestas de satisfacción a docentes y estudiantes (disponibles en AstUA) que permiten analizar más detalladamente ese primer dato.

En lo que respecta a la **satisfacción del PDI con la implantación de los grados** – que contempla la satisfacción sobre cuatro ítems: alumnado; organización/gestión de la enseñanza; infraestructuras y recursos; y resultados–, puede hablarse un nivel adecuado de satisfacción. La puntuación media en cada título es la siguiente: Español: Lengua y Literaturas: 7.2, Estudios Árabes e Islámicos, 6.7, Estudios Franceses: 7.7; Estudios Ingleses: 7.0, Filología catalana: 7.5, Geografía y Ordenación del Territorio: 7.5, Historia: 7.0, Humanidades: 7.1, Traducción e Interpretación: 7.3 y Turismo: 7.1. De los cuatro ítems valorados, el relativo a alumnado (en el que se valora su dedicación al estudio, el uso de las tutorías o los sus conocimientos previos) es el peor puntuado por los y las docentes, frente a la organización de la enseñanza y los resultados, que son evaluados positivamente.

Por su parte, la media de la valoración global que hace el **alumnado sobre la implantación de los grados** –y que incluye la valoración del nivel de preparación de los estudios cursados para el ejercicio profesional, el nivel de satisfacción general con la titulación, el nivel de satisfacción general con el Centro y el nivel de satisfacción general con la UA– es, en la línea del curso anterior, moderado. La puntuación por titulación es la siguiente: Español: Lengua y Literaturas: 5.8, Estudios Árabes e Islámicos, 5.2, Estudios Franceses: 5.3; Estudios Ingleses: 5.6, Filología catalana: 6.6, Geografía y Ordenación del Territorio: 7.0, Historia: 6.0, Humanidades: 6.3, Traducción e Interpretación: 6.2 y Turismo: 6.0. Los y las estudiantes coinciden con el profesorado en su alta valoración de la información ofrecida sobre la titulación en la web. Por otra parte, en las encuestas, el alumnado insiste en hacer notar, en general, su poca satisfacción con aspectos tales como las actividades de orientación profesional y laboral, el volumen de trabajo no presencial y la coordinación entre el profesorado de las diferentes asignaturas del título.

Se disponen así mismo de los siguientes datos de la valoración global que hace el **alumnado de la implantación de los másteres**, y que es superior a la que obtienen los estudios de grado: Arqueología Profesional y Gestión Integral del Patrimonio: 7.3, Estudios literarios: 7.8, Español e Inglés como L2/LE: 6.3, Traducción Institucional: 6.5, Inglés y español para fines específicos: 6.7, Historia de la Europa contemporánea: identidades e integración: 7.6.

En relación al **grado de satisfacción de los egresados y egresadas de grados de la UA con su empleo actual**, y de acuerdo con el *Informe de inserción laboral del alumnado egresado de grados oficiales de la UA* elaborado por la UTC (y que se recoge en el punto 3.3 del presente informe), cabe destacar que su valoración de los estudios cursados en la Facultad de Filosofía y Letras es bastante positiva, alcanzando una media de 6.86. Los aspectos mejor valorados son la docencia (7.31) y los materiales y equipamientos (7.05), seguido de las asignaturas y contenidos (6.85) y los planes de estudios (6.26).

En lo que respecta al grado de satisfacción general del alumnado egresado de la UA

con el empleo actual, se alcanza una puntuación de 3,81 en una escala de 1 (mínima satisfacción) a 5 (máxima), con lo cual se puede calificar dicha satisfacción como alta. Si se analizan los distintos componentes que pueden influir en ese grado de satisfacción con el trabajo, vemos como la puntuación más alta corresponde a la satisfacción con los/as compañeros/as o grupos de trabajo (4,5), seguido de la satisfacción con las tareas (4), la satisfacción con la empresa u organización (3,9) y la satisfacción con el horario y conciliación (3,9), mientras que el grado de satisfacción menor corresponde al sueldo o paga (3,3). En el caso de la Facultad de Filosofía y letras los datos son muy similares. La satisfacción general más alta con respecto al empleo actual la señalan las personas graduadas en Estudios árabes (que en realidad es solo una de las dos personas encuestadas) y Geografía y ordenación del territorio con grandes diferencias respecto a otras titulaciones como Español, Historia o Humanidades con un grado de satisfacción por el empleo actual de 3 o menos, lo que responde así mismo a factores como la temporalidad del trabajo encontrado, así como a la escasa relación que guarda con los estudios cursados.

Respecto los resultados de la última encuesta de **satisfacción del alumnado con la secretaría administrativa** de la Facultad de Filosofía y Letras (año 2014), puede concluirse que son favorables. Dicha encuesta de satisfacción se organiza a través de dos módulos: en el primero se valoran aspectos relacionados con la atención al público en dos momentos, durante y después del proceso de matriculación (momento en el que se produce una punta de trabajo importante); en el segundo módulo se valoran aspectos más relacionados con las instalaciones, servicios y procedimientos. La valoración (sobre 7 puntos) sobre el servicio prestado por la secretaría respecto a la atención al público, oscila entre el 4,6 en período de matrícula y el 4,83 fuera del período de matrícula, siendo la agilidad en los trámites el aspecto mejor valorado (5,1) y la respuesta a quejas, reclamaciones y sugerencias el peor valorado (4,32). La valoración (sobre 7) del segundo módulo es de 4,59. Se valora positivamente la señalización y facilidad de acceso a la oficina (5,23) y en menor medida la comodidad de las instalaciones (4,17). El resultado de esta encuesta junto a otros indicadores influye en la atribución de incentivos al PAS.

Entre las mejoras puestas en marcha por la secretaría administrativa del Centro, cabe destacar: la habilitación de una oficina de prácticas y movilidad, la instalación de un mostrador para gestionar mejor las colas, las mejoras en la web con respecto a los trámites administrativos, introduciendo procedimientos para realizarlos sin necesidad de personarse y ampliando los que se pueden cursar a través de la e-administración, la ampliación del horario de atención al público por la tarde.

La UA también realiza bienalmente **una encuesta al PAS sobre clima laboral**, en la que se recogen diversos factores (motivación, cualificación, carrera profesional, remuneración, infraestructuras, etc.) cuyos resultados se remiten a las y los responsables de cada uno de los servicios). Los resultados reflejan la opinión del personal de la secretaría administrativa de la Facultad, consejerías y laboratorios de idiomas sobre los ítems que se detallan en la evidencia que se analiza en este punto. La última encuesta realizada en 2013 da como resultado una media de 4,85 sobre 7 (siendo la media general de la UA de 5,15). En la secretaría administrativa del Centro, se ha venido trabajando en la elaboración de manuales de actuación frente a determinados procedimientos; se han celebrado reuniones de planificación y coordinación de tareas y de resolución de los problemas que han ido surgiendo; se ha

intentado fomentar la rotación de tareas y la inscripción en cursos de formación. Todo ello ha podido contribuir a los buenos resultados obtenidos. El apartado más valorado ha sido el de Dirección y relaciones humanas con 5,69 puntos; el peor, el de Condiciones laborales con un 4,27 que integra dos aspectos valorados por debajo de la media y que tienen relación con los lugares de trabajo y sus condiciones de iluminación, temperatura y ventilación. Esta circunstancia ahonda aún más en la necesidad de demandar espacios apropiados tanto para la atención al alumnado como para el desarrollo del trabajo del PAS.

Puntos fuertes

- Valoración de la organización de la enseñanza por parte del profesorado
- Valoración de la información sobre las titulaciones en la web del Centro por parte de profesorado y alumnado.
- Satisfacción del alumnado de máster con sus estudios.
- Valoración positiva de los estudios de grado del Centro por parte del alumnado egresado.

Áreas de mejora

- La valoración por parte del alumnado de las actividades de orientación profesional y laboral, el volumen de trabajo no presencial y la coordinación entre el profesorado de las diferentes asignaturas del título es baja.
- Las condiciones del espacio de trabajo de la secretaría administrativa del Centro no permiten una adecuada atención al alumnado ni un adecuado desarrollo de su labor.

5. Quejas, reclamaciones y sugerencias

Análisis de las quejas y sugerencias

	A	B	C	D	E
Valoración de los resultados	X				
	..				

La valoración del apartado de quejas, reclamaciones y sugerencias en el curso 2014-2015 es muy positiva. En total, sólo se han recibido 22 quejas a través del buzón web (<http://lletres.ua.es/es/secretaria/tramites/quejas-y-sugerencias.html>).

De las catorce quejas recibidas en el primer semestre, seis corresponden a la misma incidencia, relacionada con las infraestructuras de la Facultad: el mal funcionamiento de la calefacción del aula 5P del edificio I de la Facultad, donde da clase el grupo 1 de 3er curso del Grado en estudios Ingleses. Todas las quejas fueron trasladadas al coordinador de Infraestructuras de la Facultad, quien puso en marcha las gestiones para que se procediera al arreglo del equipo de climatización.

Cuatro quejas son de tipo puramente administrativo:

- Tres de ellas tienen relación con problemas a la hora de formalizar la matrícula (un problema con la domiciliación bancaria, en el caso de un alumno; un problema de asignación equivocada de idioma francés-alemán en el caso de otro y una discrepancia en la fecha asignada para la matrícula en el caso de una alumna que

había regresado de una beca Erasmus y aún no tenía subidas sus notas al expediente). Los tres casos fueron solventados en las 24 horas siguientes.

- La cuarta queja vino motivada por un error en el envío de un mensaje automático al alumno, reclamándole una documentación que no procedía. Fue respondido en el mismo día.

Las otras cuatro quejas son de orden académico, aunque muy diferentes entre sí: una queja se presentó por un problema de coincidencia de horarios entre asignaturas de diferentes cursos, en el grado de Filología Catalana. Dado que no existía aún una normativa que estableciera las opciones a seguir en el caso de que un alumno no pueda asistir a las clases por este motivo, el Vicedecano de Ordenación Académica dio traslado del caso al departamento de Filología Catalana para que se redactara el contrato de aprendizaje específico para este grupo de alumnos/as.

Una queja tuvo que ver con la insatisfacción de un alumno del grado de Traducción e Interpretación ante el proceso de revisión de su examen. No obstante, se pudo comprobar que el profesor había respetado los plazos y formas de este proceso, y que el problema había sido la falta de tiempo suficiente para analizar pormenorizadamente todos los aspectos del ejercicio. Se trata de un asunto de compleja solución, ya que los plazos de revisión a veces vienen forzados por la fecha de entrega de las actas, y en grupos numerosos de alumnos se hace difícil poder atender a todos con el tiempo debido. No obstante, se ha advertido del caso al docente, y se recogerá esta situación en el nuevo reglamento de revisión de exámenes que se está preparando en la Facultad.

Por último, dos quejas hacen referencia a que se han eliminado dos asignaturas de la oferta docente del Máster de Estudios Literarios. Se ha dado traslado de la queja a la Comisión del Máster, para recabar la explicación a este hecho.

Aparte de estas trece quejas, se ha registrado por el mismo buzón telemático una sugerencia: la de una alumna que solicita la instalación de más enchufes en las aulas, habida cuenta del número creciente de ordenadores que los alumnos emplean para tomar apuntes.

Al margen de estas quejas, presentadas por vía telemática, también se han recogido algunas otras, presentadas en mano ante el registro auxiliar de la Facultad. Esa vía suele recibir las reclamaciones de carácter más fundado por discrepancias de notas, de aplicación de la guía docente o de interpretación de las baremaciones de una asignatura. Han sido dos los casos registrados: uno en el grado de Estudios Franceses (una alumna) y otro, más amplio, que afectaba a una asignatura del grado de Turismo.

En ambos casos, el coordinador de Estudiantes ha recabado la información necesaria de las partes, solicitando copia de las tutorías de campus virtual y los mensajes de correo electrónico, y comprobando la información contenida en las guías docentes de las asignaturas. En el primero de los casos, se ha convocado la Comisión de Resolución de Reclamaciones, para requerir de las partes toda la información necesaria, y se ha realizado el informe preceptivo, con la resolución correspondiente. En el segundo caso, que afectaba a la totalidad del alumnado matriculado en una asignatura de 4º de Turismo, el Vicerrectorado de Ordenación Académica solicitó la paralización del procedimiento para que fuera resuelto en una instancia superior.

En lo que respecta, al segundo semestre, de las ocho quejas recibidas, una es de tipo académico (planes de estudio), tres lo son por discrepancias con los procesos de evaluación y calificación de notas, dos por la organización del Acto de Graduación y otras dos por coincidencia de exámenes o imposibilidad de hacerlos. Por lo tanto, ni por cantidad ni por el tipo de asuntos que abordan estas quejas o reclamaciones puede considerarse que esta segunda parte del curso haya sido conflictiva en este aspecto.

La queja de tipo académico, proveniente de un estudiante del Grado en Geografía y Ordenación del Territorio, hace referencia a que la brevedad de las asignaturas (llamadas semestrales, pero en la práctica de menor duración) impide cumplir adecuadamente los temarios con el rigor y el detalle necesarios. Al mismo tiempo, el reclamante solicita una revisión del planteamiento de la asignatura *Bases económicas y jurídicas*, de segundo curso de ese grado. La queja fue remitida al Coordinador de esta titulación, para que le diera respuesta.

Las tres quejas por procedimientos de evaluación fueron presentadas por tres alumnos, dos de ellos de la misma asignatura (*Derecho del Trabajo*, del Grado en Turismo), donde la baja por maternidad de la docente ha causado algunas disfunciones en la impartición de la materia, así como en la puesta, corrección y revisión del examen final, llevada a cabo por otros docentes. A los dos alumnos les contestó el coordinador de Estudiantes en plazo menor a 24 horas indicándoles el procedimiento que debe seguirse para solicitar una revisión del examen, y que se inicia -tras verlo con el profesor- con una instancia dirigida a la dirección del departamento. La otra queja fue presentada por un alumno del Grado en Historia, sobre la asignatura *Historia del Arte*, por considerar que en el examen se hicieron preguntas de una misma parte del temario. Fue respondida también en plazo menos a 24 horas por el coordinador de Estudiantes, en sentido similar.

Las dos quejas por el acto de graduación celebrado los días 17 y 18 de junio lo fueron por imposibilidad de asistir. En un caso, una alumna consideraba un agravio que el acto se celebrara en su horario de trabajo, y no un fin de semana; en el otro, un alumno estimaba injusto el requisito de estar matriculado de todos los créditos para acabar la titulación para poder asistir al acto. Fueron respondidas por el coordinador de Estudiantes y por la Secretaría administrativa de la Facultad, respectivamente.

El coordinador de estudiantes ha recibido dos quejas, por coincidencia de exámenes, en la primera quincena de julio de 2015, ambas inicialmente dirigidas al Decano de la Facultad por correo electrónico y no usando el buzón telemático establecido para este fin. Una de ellas, relativa al grado de Traducción e Interpretación, lo era por coincidencia de dos exámenes en la misma fecha. Es una circunstancia inusual, ya que sólo puede ocurrir con asignaturas de cursos no consecutivos, o bien con un abanico muy limitado de optativas. Se informó al coordinador de la Titulación de la respuesta que debía dar al alumno, y de la necesidad de ofrecerle una opción razonable para poderse examinar, consensuada con los docentes. La otra queja lo era por coincidencia del examen de *Contabilidad* (Grado en Turismo) con las prácticas en empresa desarrolladas por una alumna que había disfrutado de una ayuda de movilidad. La normativa que previsiblemente

entrará en vigor a principios del curso que viene ya regula estas situaciones, pero de momento sólo es posible una labor de mediación/conciliación entre partes, que en este caso fue desarrollada por el coordinador de Estudiantes, solicitando a la profesora que considerara voluntariamente una fecha alternativa de examen.

Como valoración final del tratamiento y gestión de las quejas presentadas a través del buzón telemático, puede decirse que la mayor parte de las quejas corresponden a incidencias normales de la vida universitaria (discrepancia con calificaciones o expectativas insatisfechas). En esta ocasión, además, se da la circunstancia de que a la escasa entidad de las reclamaciones se suma su bajo número: sólo ocho de casi 4.000 alumnos. En todos los casos se ha dado una respuesta rápida, y en la mayor parte de ellos satisfactoria al reclamante, cuando ha sido posible. Por estos motivos la calificación de este apartado es muy positiva (letra A).

Así mismo, en los informes semestrales de algunas las comisiones académicas se recogen quejas puntuales recibidas sobre diferentes aspectos del proceso de enseñanza-aprendizaje, haciéndose constar la tramitación satisfactoria de las mismas.

Puntos fuertes

- La existencia de un apartado de quejas, reclamaciones y sugerencias en la web de la Facultad permite recoger estas cuestiones. Con independencia de esto, también se da respuesta a quejas y reclamaciones presentadas a través del correo electrónico, siempre que el reclamante se identifique.
- La existencia de un personal en la secretaría administrativa muy competente y capaz, que sabe dar respuesta a las quejas y sugerencias planteadas de forma solvente.
- La tramitación es rápida, en un plazo breve, con el compromiso de darles respuesta en un plazo máximo de 48 horas y de resolver definitivamente en plazo máximo de 15 días. Ambos plazos no se agotan en ningún caso, y suele bastar con 24 horas para dar una primera (y a veces suficiente) respuesta. La velocidad de respuesta debe ser entendida como un estándar de calidad imprescindible puesto que para el alumno (como para el ciudadano en general) la relación con la Administración debe ser fluida y lo más personal posible.
- La centralización de estas quejas y reclamaciones en el coordinador de estudiantes ha permitido establecer el sistema de filtrado previo que se sugería como área de mejora en el informe del semestre anterior.
- Atención directa siguiendo el procedimiento establecido en el SGIC y explicado en él.

Áreas de mejora

- Debe profundizarse en mejorar los sistemas de coordinación entre los distintos órganos para que el proceso sea todavía más ágil en la tramitación de las respuestas a las quejas.
- Convendría incluir en el formulario de la facultad un apartado de "felicitaciones", además del de "quejas y reclamaciones".

6. Información pública

Análisis de los resultados del proceso de información pública					
	A	B	C	D	E
Valoración de los resultados	X				
<p>La página web del Centro pone a disposición de la comunidad universitaria, y de la sociedad en general, toda la información relativa a los estudios de grado y postgrado ofertados, al seguimiento de la calidad de los títulos, así como a las diferentes actividades culturales desarrolladas. Durante este curso, se ha proseguido la labor de modernización de la web atendiendo a criterios de accesibilidad y sostenibilidad, como parte del plan estratégico de la Universidad de Alicante en su apuesta por la aplicación intensiva de las tecnologías de la información en todos los ámbitos de la vida universitaria.</p> <p>A través de esta página web, se puede acceder de una manera intuitiva y ordenada a los diferentes portales de los másteres universitarios, los grados, los programas de doctorado, etc.. Las guías docentes, la normativa vigente y todo lo relacionado con las normas de admisión y los procesos de matriculación se encuentran igualmente fácilmente accesibles. Y, de hecho, como ya se ha comentado más arriba, la información sobre las titulaciones en la página web del Centro es uno de los aspectos más valorados en la encuesta de satisfacción al profesorado y al alumnado sobre la implantación de los grados.</p> <p>El apartado de Estudios de Grado permite obtener los datos divididos por los grados que se imparten en la Facultad. En cada título se ofrece información que va desde el informe de verificación, el plan de estudios, los itinerarios posibles, la acreditación B1 del idioma extranjero, hasta la movilidad o las prácticas externas. También se dispone de un apartado destacado para el Estudiante, en el que se ofrece información más directamente relacionada con el alumnado, como puede ser la Guía del alumnado, el Programa de Acción Tutorial e incluso cuestiones sobre empleabilidad.</p> <p>Otra sección a destacar sería la relativa a Calidad, dividida a su vez en siete grandes bloques, entre los que se incluye la información acerca del Sistema de Garantía Interna de la Calidad de la Facultad de Filosofía y Letras y de su seguimiento. Aquí pueden encontrarse los informes semestrales y de resultados de cada una de las titulaciones, así como los informes emitidos por la AVAP. Así mismo, está publicado el Manual del SGIC del Centro, que se actualiza recogiendo las modificaciones periódicas de los capítulos 2 y 3, así como del capítulo 4, correspondiente a los objetivos de calidad de la Facultad para cada curso académico.</p> <p>La Facultad de Filosofía y Letras, en su intento de estar al día en las nuevas plataformas y medios de comunicación e interacción existentes en la actualidad, tiene cuenta abierta en dos redes sociales. La primera es Facebook (https://www.facebook.com/lletresua) y la otra es Twitter (https://twitter.com/LletresUA). De este modo, a través de las redes sociales, se difunde información que llega a los seguidores de las cuentas. En consecuencia, cualquier estudiante que desee acceder a convocatorias, plazos, actos académicos, etc. puede recibir la información de forma más activa, sin necesidad de estar conectándose continuamente a la página. Estas redes sociales permiten, asimismo, que se realice una interacción con el alumnado más directa, dado que puede responder a los tuits para consultar dudas o enviar mensajes a @lletresua. Y lo mismo ocurre con Facebook, donde los y las estudiantes</p>					

pueden publicar mensajes en el muro, al estar éste abierto.

La Universidad realiza, así mismo, toda una serie de actividades para promocionar y ofrecer información a futuros estudiantes sobre la titulación. Cabe destacar, en este sentido, el Ciclo de conferencias-coloquio sobre titulaciones de la UA y salidas profesionales en el que participa la Facultad de Filosofía y Letras y la celebración de Olimpiadas para alumnado de bachillerato en las que se publicitan los grados del Centro. Por otra parte, la Facultad de Filosofía y Letras organiza campañas de visitas a los centros que imparten enseñanzas medias y lo solicitan. Así mismo, se editan diversos folletos sobre las titulaciones. Y está en proceso la realización de una serie de vídeos promocionales sobre los grados.

Por otra parte, en las reuniones periódicas de la Junta de Facultad se informa puntualmente de todos los aspectos relacionados con la vida académica del Centro, tales como guías docentes, horarios, solicitudes de modificación de los planes de estudios, composición de las Comisiones Académicas, acuerdos de la Comisión de Garantía de Calidad, objetivos de calidad del centro y calendario de seguimiento de la calidad en cada curso académico. Los acuerdos de la Junta de Facultad se hacen llegar a todo el profesorado del Centro.

Puntos fuertes

- Accesibilidad de la información de las titulaciones.
- Presencia del Centro en las redes sociales.
- Publicación en la web del Centro de los informes de seguimiento de la calidad de las titulaciones.

Áreas de mejora

- Promoción eficaz de las titulaciones con baja tasa de matriculación.

7. Estado de revisiones del SGIC de cursos académicos previos

VALORACIÓN

En 2014 se procede a una revisión de los capítulos 2 y 3 del Manual del SGIC del Centro. En el capítulo 2 se recoge la modificación del organigrama, especificándose las competencias que asume el nuevo equipo directivo. Éste está formado por el Decano o Decana, el Secretario o Secretaria, 2 Vicedecanos o Vicedecanas y 8 Coordinadores Académicos o Coordinadoras Académicas. En función de la distribución establecida por el Decano o Decana, los miembros del equipo asumen la Coordinación Académica de los estudios de grado del Centro. Se sanciona así, en coherencia con el nuevo Reglamento interno aprobado, la figura del coordinador académico o coordinadora académica como la encargada de establecer y dirigir la agenda de actuaciones de la Comisión de Grado de acuerdo con el calendario de seguimiento de la calidad de la Facultad de Filosofía y Letras.

En el capítulo 3, se mantiene la estructura de los Grupos de Mejora que funciona en el centro desde el curso 2010/11 bajo una estructura organizativa vertical, horizontal y transversal, basada en la constitución de comisiones y en la designación de agentes

en relación con asignaturas, cursos y atención directa al alumnado. Se incorporan como Grupos de Mejora la Comisión de Prácticas externas y el o la representante del colectivo de estudiantes, pasando así mismo a ser miembros natos de las Comisiones de Grado las figuras de los coordinadores o coordinadoras de Trabajo de Fin de Grado, de los coordinadores o coordinadoras de Movilidad, de los coordinadores o coordinadoras de Prácticas externas y del tutor o tutora PAT.

Por otra parte, se perfila el proceso de seguimiento de las titulaciones de acuerdo con el calendario de seguimiento de la calidad del Centro y se avanza en la definición de las funciones de las Comisiones de Grado a la luz de la experiencia acumulada. Se establecen protocolos para mejorar la comunicación entre las comisiones académicas y los departamentos y demás agentes implicados en el proceso de enseñanza-aprendizaje y en la resolución de quejas. El Programa de Acción Tutorial se amplía a los títulos de Máster.

Por su parte, en el capítulo 4 del Manual del SGIC del Centro se añade el anexo correspondiente a los objetivos de calidad propuestos para el curso 2014/15.

El seguimiento de la calidad de las titulaciones durante el curso 2014/15 se ha llevado a cabo de acuerdo con el Calendario para el seguimiento de la calidad aprobado en la reunión de la Comisión de Garantía de Calidad del Centro del 17 de diciembre de 2014 y en la posterior reunión de la Junta de Facultad del día 19 de diciembre de 2014.

8. Cambios que pueden afectar al SGIC (documentación)

VALORACIÓN

Se ha procedido a la revisión de los protocolos de calidad del Centro de acuerdo con los criterios que establece la AVAP en el proceso de renovación de acreditación, lo que ha supuesto la modificación y también la ampliación de los informes que manejan las comisiones de grado/postgrado. Como nuevos documentos de trabajo, se ha introducido el informe de estudiantes, el cronograma de la evaluación continua y sendos modelos de informes de asignatura adaptados a las materias de Trabajo de Fin de Grado y de Prácticas externas. Con ello se pretende que el proceso de seguimiento de los títulos pueda ajustarse en la mayor medida de lo posible a los términos de la acreditación y que las comisiones puedan optimizar la recogida de información y generar las evidencias necesarias.

A partir del curso 2013/14, las plantillas de informes, disponibles en los grupos de trabajo de las comisiones académicas, son:

- Informe de resultados de la comisión de grado/postgrado (F01.1-PM01)
- Informe de seguimiento de la comisión de grado/postgrado (F01.2-PM01)
- Informe de curso (F01.3-PM01)
- Informe de asignatura (F01.4-PM01, F01.4.1-PM01, F01.4.2-PM01)
- Informe de estudiantes (F01.5-PM01)
- Cronograma de la evaluación continua(F01.6-PM01)

A partir del curso 2014/15, las comisiones académicas de las titulaciones elaboran el Plan de acciones de mejora de cada titulación (F04-PC05), que se publica en la web.

9. Propuestas de objetivos para el próximo curso académico

PROPUESTAS

La Comisión de Garantía de Calidad del Centro, en coherencia con el cumplimiento amplio de los objetivos de calidad previstos para el curso 2014/15, y teniendo en cuenta las acciones de mejora elevadas en los informes de resultados de las titulaciones aprobados por las Comisiones Académicas de Grado y de Postgrado, propone los siguientes trece objetivos de calidad para el curso 2015/16:

1. Seguir la oferta formativa de grado y postgrado del Centro
2. Racionalizar la gestión económica y administrativa del Centro
3. Desarrollar una cultura de la calidad en el Centro
4. Promover la participación del alumnado en el Centro
5. Desarrollar acciones culturales
6. Promover acciones académicas y de investigación
7. Desarrollar políticas de igualdad
8. Cumplir con los objetivos de la Comisión de Política Lingüística.
9. Fomentar las prácticas en empresas e instituciones
10. Ampliar la movilidad del alumnado
11. Desarrollar un plan de comunicación del Centro
12. Mejorar las infraestructuras y las condiciones materiales para el desempeño de la docencia y de la gestión académica y administrativa
13. Mejorar la utilización de los recursos bibliotecarios
14. Completar el desarrollo normativo del Centro

10. Propuestas de acciones de mejora

ACCIONES DE MEJORA

Los objetivos de calidad propuestos para el curso 2015/16 implican las siguientes acciones concretas de mejora.

- 1. Seguir la oferta formativa de grado y postgrado del Centro**
 - Gestionar las acciones de mejora propuestas por las Comisiones Académicas de Grado y Postgrado, derivando a los Vicerrectorados y Unidades competentes las que no dependan del Centro.

- Fomentar el plan de titulaciones simultáneas del Centro.
- Elevar al Vicerrectorado de Estudios, Calidad y Formación las modificaciones de titulación solicitadas por las Comisiones Académicas.
- Coordinar la cumplimentación de las guías docentes en campus virtual, velando por su cierre por parte del profesorado.
- Divulgar entre alumnado y profesorado del centro la nueva normativa de evaluación de los aprendizajes aprobada por la UA.
- Elaborar una propuesta de horarios que atienda a los principios de conciliación familiar recogidos en el II Plan de Igualdad de la UA.
- Preparar la oferta inicial de dobles titulaciones internacionales de la Facultad de Filosofía y Letras

2. Racionalizar la gestión económica y administrativa del Centro

- Gestionar con austeridad y rigor las dotaciones económicas del Centro.
- Gestionar y racionalizar el presupuesto de los másteres oficiales del Centro.
- Racionalizar la gestión económica de las salidas de campo curriculares.
- Mantener y aumentar, en la medida de lo posible, las ayudas al alumnado.
- Revisar el mapa de procedimientos administrativos (MAPRO).

3. Desarrollar una cultura de la calidad en el Centro

- Seguir velando por el cumplimiento del Manual del Sistema de Garantía Interna de la Calidad del Centro y del Calendario de seguimiento de la calidad del Centro.
- Mejorar la comunicación entre las Comisiones Académicas y los departamentos/agentes implicados en el proceso de enseñanza-aprendizaje
- Informar de los procesos de acreditación de las titulaciones y coordinar el desarrollo de los mismos.
- Estudiar los informes de acreditación que emita la AVAP y planificar la puesta en marcha de las recomendaciones y acciones de mejora indicadas.
- Coordinar la actualización de las guías docentes de acuerdo con el nuevo Reglamento para la evaluación de los aprendizajes de la UA.

4. Promover la participación del alumnado en el Centro

- Promover la participación del alumnado en las comisiones del Centro.
- Establecer un calendario de reuniones con la Delegación de Estudiantes.
- Garantizar la presencia de un alumno o alumna como delegado de cada curso del Grado, y preferiblemente de cada grupo (mañana, tarde y valenciano, en caso de haberlos)
- Promover el asociacionismo universitario, en los distintos Grados de la Facultad.
- Animar al alumnado a la elaboración de actividades de extensión universitaria, con el apoyo de la Coordinación de Estudiantes y el respaldo institucional (y eventualmente la ayuda económica) de la Facultad.

5. Desarrollar acciones culturales

- Organizar encuentros culturales.
- Realizar la convocatoria de ayudas y subvenciones para actividades culturales relacionadas con las titulaciones del Centro.
- Promover la realización de actividades y/o jornadas de Industrias Creativas y Culturales (ICC'S).
- Creación del Proyecto Lingua: La Facultad en la Radio. Programas de radio en las distintas lenguas con titulación propia de la Facultad (alemán, árabe, francés e inglés).

6. Promover acciones académicas y de investigación

- Celebración de las VI Jornadas de investigación del Centro para los estudiantes de postgrado de doctorado y másteres oficiales adscritos a la Facultad.
- Mantener el apoyo a la edición de revistas de investigación de la Facultad.

7. Desarrollar políticas de igualdad

- Consolidar las funciones y actuaciones de la Comisión de Igualdad: Observatori de les dones.
- Asegurar el uso de un lenguaje igualitario en los documentos del Centro.
- Crear una página web de la Comisión de Igualdad-Observatorio en la propia página de la Facultad.
- Promover la creación de una Comisión de Igualdad.
- Organizar encuentros culturales que potencien las políticas de igualdad.
- Potenciar la Red de género de la Facultad.

8. Cumplir con los objetivos de la Comisión de Política Lingüística.

- Generar acuerdos de la Facultad con el Centro Superior de Idiomas que permitan una mayor accesibilidad de nuestro alumnado a cursos para obtener el B1 en lenguas extranjeras, así como cursos en lenguas, que facilite la docencia en los grados de lenguas de la Facultad.
- Consolidar y/o incrementar, en la medida de lo posible, el porcentaje de docencia de los estudios de la Facultad en valenciano y otras lenguas extranjeras.
- Colaborar con el Vicerrectorado de Cultura, Deportes y Política Lingüística en los incentivos para la docencia en catalán y otras lenguas extranjeras.
- Difundir las iniciativas culturales vehiculadas en catalán y otras lenguas.
- Crear y consolidar un programa de radio vehiculado en lenguas extranjeras, como instrumento cultural y docente.
- Potenciar la acreditación (B1-C2) en catalán y otras lenguas extranjeras del PAS y del PDI.
- Generar la documentación del Centro en catalán o en las dos lenguas oficiales y, cuando sea necesario, en otras lenguas.
- Mantener actualizada la web del Centro en catalán, español e inglés.

9. Fomentar las prácticas en empresas e instituciones

- Ampliar la oferta de prácticas externas y organizarla en función de los perfiles profesionales de los futuros egresados y egresadas.
- Elaborar materiales que permitan al alumnado el día de la presentación de la asignatura familiarizarse de forma rápida y eficaz con todo lo que implica el proceso de matriculación y de tramitación de documentación en el desarrollo de las prácticas curriculares.
- Mejorar los canales de comunicación entre el Centro y las empresas e instituciones colaboradoras.
- Continuar con el proceso de homogeneización de los informes de evaluación de los tutores externos, del alumnado con respecto a la empresa, así como de los informes de seguimiento.
- Seguir con la revisión de la información que aparece en la página web de nuestra Oficina de Prácticas.
- Mejorar la dotación de ayudas para la realización de las prácticas en el extranjero.
- Arbitrar medidas para que el alumnado cumpla los plazos de entrega de las diferentes solicitudes, formularios y demás documentación necesaria antes

de comenzar sus prácticas.

- Continuar mejorando el reconocimiento de las tutoras y tutores externos por la labor desarrollada con nuestro alumnado.

10. Ampliar la movilidad del alumnado

- Gestionar los programas de movilidad del Centro
- Planificar la movilidad de acuerdo con el plan de estudios de cada titulación.
- Incrementar la participación en los programas de movilidad.
- Difundir las convocatorias Erasmus+.

11. Desarrollar un plan de comunicación del Centro

- Organizar charlas promocionales de las titulaciones en centros de enseñanza secundaria.
- Impulsar la visualización y promoción social del Centro en medios de comunicación y redes sociales.
- Mantener y promocionar las olimpiadas para estudiantes de secundaria.
- Promocionar los másteres al alumnado de los últimos cursos de grado.
- Desarrollar mecanismos ágiles de información sobre convocatorias, herramientas o servicios para estudiantes, PDI y PAS.
- Mejorar los mecanismos de recepción de las opiniones de nuestros alumnos sobre nuestras titulaciones.
- Convertir nuestra página web en una auténtica web multilingüe que refleje la oferta de nuestros estudios.
- Dotar de un fondo de becas para que los alumnos participen en la traducción de la web a las lenguas de los títulos de la Facultad. La selección de estos alumnos se realizará aplicando los criterios de mérito y capacidad.
- Generar en la web un espacio para alumnos egresados y otro para futuros alumnos, así como para los profesores de secundaria de las disciplinas contempladas en la Facultad de Filosofía y Letras.

12. Mejorar las infraestructuras y las condiciones materiales para el desempeño de la docencia y de la gestión académica y administrativa

- Reclamar obras de mejora en el Centro.
- Reclamar la extensión de la mejora del sistema de refrigeración/calefacción a los Edificios II y III de la Facultad.
- Continuar el proceso de revisión/renovación de los equipos informáticos de aulas y laboratorios.
- Reclamar que se dote al Decanato de infraestructura similar a la que posee el resto de centros de la UA.
- Reclamar una mejora del aspecto de la zona de atención al público de la Secretaría administrativa del Centro.

13. Mejorar la utilización de los recursos bibliotecarios

- Conseguir un punto de devolución de libros en la propia Facultad.
- Impulsar la política de publicaciones de textos de divulgación científica a través de la incentivación al personal investigador de la Facultad para la publicación de textos científicos de carácter divulgativo en la Universidad de Alicante.
- Incentivar a los docentes de la Facultad para que se animen a editar materiales docentes y fichas docentes para las diferentes asignaturas de las titulaciones impartidas por la Facultad. Para alcanzar dichos objetivos de calidad, se hace preciso habilitar las correspondientes campañas de información y sensibilización sobre la necesidad de publicar los materiales mencionados.



14. Completar el desarrollo normativo del Centro

- Aprobar un Reglamento interno de la Delegación de estudiantes.
- Aprobar un Reglamento regulador del procedimiento de evaluación y revisión de exámenes de la Facultad de Filosofía y Letras.

Fecha: 5 de febrero de 2016

Elena Nájera Pérez
Coordinadora de Calidad

Juan Francisco Mesa Sanz
Decano

Josep Lluís Martos
Secretario