

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

Centro: Facultad de Filosofía y Letras

Curso académico: 2016-2017

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, la Comisión de Postgrado y la Comisión de Garantía de Calidad, destacando la implicación de los/as coordinadores/as de las titulaciones, de curso y de asignatura. - Incorporación a la Comisión de Garantía de Calidad de los directores o directoras de departamento como miembros natos. - Actualización de los planes de acciones de mejora de las titulaciones de acuerdo con los informes de renovación de la acreditación emitidos por la AVAP. - Apoyo e implicación del PAS en los proceso de seguimiento de la calidad de las titulaciones y de renovación de la acreditación establecidos por la AVAP. - Publicación en la web del Centro de los informes semestrales de seguimiento de las titulaciones e incorporación a la plataforma AstUA de las evidencias.
Áreas de mejora
<ul style="list-style-type: none"> - A pesar de los mecanismos de coordinación contemplados, continúa siendo necesario insistir en los mismos y potenciar los claustros docentes con el fin de mejorar la planificación del proceso de enseñanza-aprendizaje y la coherencia de las titulaciones. - La consolidación y visibilización de una cultura de la calidad entre PDI, PAS y alumnado, que debe servir para la mejora real de las titulaciones sin reducirse al cumplimiento de obligaciones administrativas. - Cumplimiento por parte de los vicerrectorados competentes de las recomendaciones que la AVAP hace constar en los informes de renovación de la acreditación de los títulos y que no dependen del Centro.

Cumplimiento de los objetivos (curso académico 2016-17)					
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 Centro		X			
4. Promover la participación del alumnado		X			

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

La valoración global del desarrollo del curso 2016-17 en la Facultad de Filosofía y Letras es, en general, positiva, a pesar de que persisten las limitaciones presupuestarias a las que está sujeta la universidad y que afectan al alcance de la renovación de las infraestructuras, así como a la dotación de plantilla, tanto docente como de administración y servicios.

Concluido favorablemente el proceso de renovación de la acreditación de las titulaciones de grado y postgrado, se ha procedido a la actualización de los planes de acciones de mejora de acuerdo con las indicaciones y recomendaciones establecidas en cada caso por parte de la AVAP.

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 2016-17, 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 2017-18 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 2016-17, se han desarrollado las siguientes acciones:

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

- Se ha tramitado y divulgado la oferta de nuevos estudios internacionales de la Facultad de Filosofía y Letras.
- Se ha tramitado y promocionado la oferta de nuevos estudios simultáneos de la Facultad de Filosofía y Letras (Grado en Humanidades-Grado en Maestro en Educación Primaria; Grado en Filología Catalana-Grado en Maestro en Educación Primaria) que han entrado en vigor en el curso 2017-18.
- Se ha tramitado y promocionado el Programa integrado Senior en Humanidades dirigido a estudiantes de la Universidad Permanente de la UA que ha comenzado a desarrollarse en el curso 2017-18.
- Se ha divulgado entre el profesorado y los/las gestores/as el mapa de procedimientos de administración de las asignaturas TFG/TFM que identifica los agentes intervinientes así como las acciones acometidas en todas las plataformas y aplicaciones de la UA (aprobado por Junta de Facultad de 7/03/2017).
- Se ha tramitado y divulgado las modificaciones aprobadas por Junta de Facultad de 7/03/2017 de la normativa de la Facultad sobre las asignaturas TFG/TFM.

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.
- El Centro 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 procedido a la revisión del capítulo 3 del Manual del Sistema de Garantía Interna de la Calidad y del Centro con el fin de responder a las áreas de mejora relativas a la comunicación entre las Comisiones Académicas y los Departamentos y a la coordinación general del seguimiento de la calidad. Ello ha supuesto la incorporación a la Comisión de Garantía de Calidad de los directores o directoras de departamento, o persona en quien deleguen, como miembros natos. Así mismo, se han desarrollado las funciones del coordinador o coordinadora de curso y del coordinador o coordinadora de asignatura.
- Se han actualizado los planes de acciones de mejora de las titulaciones teniendo en cuenta los informes de renovación de la acreditación emitidos por la AVAP.
- El 7 de febrero de 2017 se celebró la reunión informativa anual sobre el

seguimiento de la calidad del curso a la que fueron convocados los miembros de las Comisiones Académicas, presentándose el calendario de actuaciones y los procedimientos contemplados.

- Se ha mantenido una comunicación fluida con el Vicerrectorado de Calidad e Innovación educativa a propósito de la modificación del protocolo de acreditación establecido por la AVAP, la actualización de los informes de seguimiento de calidad de las titulaciones en el marco de la UA y la posibilidad de unificar procedimientos en los diferentes centros.
- Se ha coordinado el proceso de renovación de la acreditación de la titulación de máster que se ha sometido a este proceso durante el curso 2016-17. El resultado ha sido un informe definitivo favorable.
- Se ha coordinado la presentación a la AVAP del informe de seguimiento de la titulación de máster del Centro que se ha sometido a este proceso el presente curso.
- Se han celebrado reuniones de claustros docentes en diferentes titulaciones. Entre ellas, el profesorado del programa formativo de las titulaciones de Geografía y Ordenación del Territorio, Historia y Humanidades se ha reunido semestralmente, publicándose las actas en el correspondiente grupo de trabajo y en AstUA.

4. Promover la participación del alumnado en el Centro:

- Se ha promovido la participación del alumnado en el Centro a través de la convocatoria de delegados/as de grupo y curso, así como de la elección de representantes en las distintas Comisiones Académicas.
- Se ha mantenido una estrecha relación con la Delegación de Estudiantes de la Facultad a través de reuniones y comunicación continuada con su presidenta, apoyándose los proyectos emprendidos por la Delegación.
- Se ha implicado al alumnado en la promoción de las titulaciones del Centro. Nuevamente, se contó con la presencia de representantes de los estudiantes en la jornada de presentación de las titulaciones de la UA organizada desde el Vicerrectorado de Estudiantes (7/4/2017).
- Se ha apoyado al alumnado en la elaboración de actividades de extensión universitaria. El área de coordinación de estudiantes ha respaldado todas las solicitudes recibidas directamente desde la Delegación de Estudiante así como desde la Dirección de la Facultad. Así, por ejemplo, se prestó apoyo económico y logístico al alumnado del Grado en Turismo organizador de la FUTUR, la Primera Feria Universitaria de Estudiantes de Turismo en Alicante; se financió parte de los gastos a las representantes de AETI para asistir al XIV Encuentro Nacional de Estudiantes de Traducción e Interpretación celebrado en Bilbao el 27 y 28 de abril; y también se organizó un viaje para visitar FITUR en enero de este año, aunque la mala situación meteorológica determinó su cancelación.
- Se ha promovido el asociacionismo universitario en el Grado en Turismo con la propuesta de constitución de la Asociación de Estudiantes de Turismo y Tade (AETUA) que se encuentra en proceso de formalización de todos los trámites y de proceder a su inscripción en el hotel de asociaciones de la UA.
- Se ha favorecido la participación del alumnado en los actos y actividades institucionales a través de la colaboración en la organización de las

Olimpiadas, las visitas de los Centros de Secundaria y las conferencias de las titulaciones, promovidas por el Vicerrectorado de Estudiantes y Empleo. Así mismo, se ha potenciado y animado su implicación en los actos de Graduación y, además, su presencia a través de las y los estudiantes tutores o tutores par en el acto de Bienvenida a los estudiantes de nuevo ingreso resultó de gran ayuda.

5. Desarrollar acciones de apoyo y orientación al alumnado:

- Se ha trabajado activamente en la elaboración de propuestas de mejora de las acciones incardinadas en la gestión de las adaptaciones curriculares.
- Se ha mantenido un cauce de comunicación sobre temas de interés (convocatorias de premios, becas, realización de cursos, etc.) con el alumnado a través del servicio de mensajes y anuncios del campus virtual y de las redes sociales.
- A lo largo del curso se ha trabajado en estrecha colaboración con el coordinador del Plan de Acción Tutorial de la Facultad y se ha prestado apoyo para la organización y difusión de las sesiones programadas y la gestión de las adaptaciones curriculares. En particular, se elaboró un escrito dirigido a la Vicerrectora de Estudiantes sobre posibles modificaciones a introducir y también se hizo llegar una valoración y propuestas de mejora al personal del Centro de Apoyo al Estudiante.
- Está en proceso la reforma del apartado dedicado a estudiantes en la web de la Facultad.
- Se ha colaborado estrechamente con el tutor del Grado en Turismo en la organización y difusión de las sesiones monográficas entre todo el alumnado de esta titulación

6. Desarrollar acciones culturales:

- Se ha realizado la convocatoria de ayudas académicas y culturales correspondientes a los dos semestres del curso
- A lo largo de estos años, la Facultad ha convocado ayudas al transporte (salidas de campo) con el propósito de ayudar a financiar parcialmente las salidas de campo contempladas en sus distintas titulaciones. Durante este curso académico 2016-2017, la Facultad de Filosofía y Letras se ha hecho cargo 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 alumno. (Salidas de campo correspondientes al 2º semestre).
- Convocatoria de ayudas académicas y culturales 2º semestre 2016-2017.
- Seguimiento del Proyecto Lingua que se inició durante el curso 2015-2016. Se trata de un proyecto que pretende acercar la comunidad universitaria (Estudiantes/ PAS/PDI) a las distintas realidades europeas y también mediterráneas sin olvidar la cultura propia de forma atractiva, lúdica y amena como un complemento de formación. Ello se hará a través de las distintas lenguas que cuentan con titulación propia en la Facultad (inglés, francés, alemán y árabe). <http://lletres.ua.es/es/cultura/la-facultad-en-la-radio.html>. El proyecto se reinició a partir de mediados del mes de marzo ya bajo el paraguas de RADIO UA. Desde entonces se han grabado 4 nuevos programas del

espacio “Amicalement vôtres”.

- II Jornadas Culturales de las distintas titulaciones de la Facultad. Se ha celebrado las siguientes:
<http://lletres.ua.es/es/cultura/agendacultural2016/jornadas-culturales-grados.html>:
 - Jornada Cultural del Grado en Traducción e Interpretación: 10 de noviembre de 2016
 - Jornada Cultural Grado en Español: 22 de marzo de 2017
 - Jornada Cultural Grado en Estudios Árabes e Islámicos: 27-28 de marzo de 2017
 - Jornada Cultural Grado en Filología Catalana: 28 de marzo de 2017
 - Jornada Cultural Grado en Historia: 4 al 10 de abril de 2017
 - Jornada Cultural Grado en Turismo: 4 de mayo de 2017
 - Jornada Cultural Grado en Humanidades: 8 de mayo de 2017
- Se ha puesto en marcha una nueva actividad cultural “El poder de las palabras”: Se trata de una actividad dedicada, por una parte, a la presentación de libros (poemarios, novelas...) abierta a toda la comunidad universitaria de nuestro Centro (alumnado y antiguo alumnado, PDI, PAS). Y, por otra parte, también se quiere dar a conocer los trabajos de investigación de nuestro Centro. Esta nueva iniciativa es un lugar de encuentro, difusión, aprendizaje y motivación para todas y todos los que hacemos de las Letras magia con las palabras.

7. Promover acciones académicas y de investigación:

- Publicación y divulgación del libro: “*Nuevas Aportaciones en la Investigación en Humanidades*” que recoge las actas presentadas a las VI Jornadas de Investigación de la Facultad de Filosofía y Letras:
<http://rua.ua.es/dspace/handle/10045/63857>
- Se han celebrado las *VII Jornadas de Investigación de la Facultad de Filosofía y Letras*. Esta ocasión ha sido la más participativa de cuantas se han llevado a cabo hasta la fecha. Ha habido 92 estudiantes de doctorado y de másteres oficiales que expusieron los avances en sus investigaciones de postgrado durante los días 6 y 7 de abril de 2017. Además y como evidencia de esta actividad se está preparando un libro de actas que recoja las aportaciones más significativas. Para este libro se cuenta con un comité científico formado por más de 35 docentes con el grado de doctorado que evalúa las aportaciones de cara a su publicación. Está prevista la publicación del libro para finales-inicio del año 2018.
- Se ha continuado con la colaboración de las actividades de investigación con otros centros de la UA y en colaboración con el Vicerrectorado de Investigación y Transferencia de conocimiento. Fruto de esta colaboración es la existencia de un representante del centro en la comisión universitaria de difusión y divulgación de los resultados científicos.

8. Desarrollar políticas de igualdad:

- Se han consolidado las funciones y actuaciones de la Comisión de Igualdad: Observatori de les dones.
- Se ha asegurado el uso de un lenguaje igualitario en los documentos del

Centro.

- Se ha proseguido con la actualización y mantenimiento de la página web de la Comisión de Igualdad-Observatorio.
- Celebración del Día Internacional de las Mujeres V Edición: Investigación en femenino. Presentación y puesta en común de trabajos de investigación realizados por la Facultad, 6 de marzo de 2017. <https://lletres.ua.es/es/cultura/agendacultural2017/dia-internacional-de-las-mujeres-2017.html>
- Seguimiento por parte de la Comisión de igualdad-Observatori de la implantación en la Facultad del II plan de Igualdad.

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

- Se han establecido 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.
- Se ha gestionado la realización de cursos cero en lenguas (de inglés, francés y árabe), que consolide un nivel previo requerido por los grados de lenguas de la Facultad, en colaboración con el Centro Superior de Idiomas; y se ha hecho el correspondiente seguimiento de resultados.
- Se ha renovado el acuerdo de la Facultad con el Centro Superior de Idiomas para la impartición de estos cursos cero en lenguas en el curso 2017-2018.
- Se ha consolidado el porcentaje de docencia de los estudios de la Facultad en valenciano y en inglés.
- Se ha colaborado con el Vicerrectorado de Cultura, Deportes y Lenguas en los incentivos para la docencia en catalán e inglés.
- Se han difundido las iniciativas culturales vehiculadas en catalán y otras lenguas a través del correo electrónico y de la web de la Facultad.
- Se ha potenciado la acreditación (B1-C2) en catalán y otras lenguas extranjeras del PAS y del PDI, mediante difusión de información al respecto, especialmente de convocatoria de cursos a tales efectos.
- Se ha gestionado la posibilidad de que el alumnado de todos los grados disponga de asignaturas suficientes para poder optar a la acreditación del B1 en una lengua extranjera cursando sus estudios.
- Se ha informado al Vicerrectorado de Relaciones Internacionales de la oferta completa de docencia en inglés.
- Se han difundido las iniciativas culturales vehiculadas en catalán y otras lenguas a través del correo electrónico y de la web de la Facultad.
- Se ha generado la documentación del Centro en catalán o en las dos lenguas oficiales y, cuando ha sido necesario, en otras lenguas extranjeras.
- Se ha mantenido actualizada la web del Centro en catalán, español e inglés.

10. Fomentar las prácticas en empresas e instituciones:

- Celebración el 15 de septiembre de 2016 del *Taller de formación para la búsqueda de prácticas externas*, impartido por María José Piqueres (GIPE), con el objetivo ofrecer al alumnado información precisa acerca de cómo elaborar su currículum y de cómo enfrentarse a un proceso de selección o a una entrevista de prácticas. El taller contó con dos sesiones (la de mañana y la de tarde) para que todo el alumnado matriculado en prácticas externas pudiera

asistir sin que se le solapara con el horario de clases. Además, se aprovechó para instar al alumnado a que cumpliera con los plazos de entrega de las solicitudes y de toda la documentación necesaria antes de comenzar sus prácticas.

- Celebración del 19 al 21 de septiembre de 2016 de las reuniones informativas para los estudiantes matriculados en la asignatura de prácticas externas con los tutores académicos de cada titulación. Estas reuniones tienen como principal objetivo informar al alumnado de las peculiaridades de cada grado en lo que se refiere al desarrollo de las prácticas y a la elección de los posibles destinos.
- Ampliación de la oferta de prácticas externas y distribución de dicha oferta en función de los perfiles profesionales del futuro alumnado egresado. En este sentido, puede consultarse el tablón de oferta de prácticas de cada titulación.
- Celebración de una reunión el 23 de enero de 2017 con la Vicerrectora de Estudiantes y Empleo, con el fin de solucionar el problema generado por las continuas y numerosas diligencias en el acta de julio al carecer de una convocatoria oficial de septiembre que permita evaluar de una forma más reglada al alumnado que realice sus prácticas en verano.
- Se ha propiciado la firma de un convenio con la Asociación Ruta del Vino de Alicante para sumarse a la lista de entidades y empresas que ofertan prácticas externas en el Grado en Turismo.
- Se han llevado a cabo contactos y reuniones con instituciones y asociaciones dispuestas a colaborar en las acciones de promoción y mejora del Grado en Turismo (ASHA, ADLYPSE, GUÍAS OFICIALES DE ALICANTE, etc.). La celebración de FUTUR, I Feria Universitaria ha servido para estrechar relaciones con empresas y organismos públicos.
- La Facultad de Filosofía y Letras de la UA ha sido ponente sobre prácticas y empleo en la XXV Conferencia de decanatos de Artes y Humanidades celebrada en la Universidad de Castilla-La Mancha el 26 de mayo de 2017.
- Ampliación de la oferta de prácticas externas y distribución de dicha oferta en función de los perfiles profesionales del futuro alumnado egresado. En este sentido, puede consultarse el tablón de oferta de prácticas de cada titulación.
- Celebración de diversas jornadas de emprendimiento para cada titulación bajo la denominación de *Café-Tertulia para oportunidades de empleo de la Facultad de Filosofía y Letras*, para las que se ha contado con alumnado egresado de los diferentes estudios que han hablado sobre salidas profesionales: Geografía y Ordenación del Territorio (14 de noviembre), Estudios Franceses (16 de febrero), Historia (7 de marzo), Máster de Español e Inglés como Segundas Lenguas/Lenguas Extranjeras (14 de marzo), Traducción e Interpretación (15 de marzo), Español: Lengua y Literaturas (28 de marzo), Turismo (30 de marzo), Humanidades (3 de mayo). Estos cafés-tertulia aparecen publicados en nuestro Portal de Prácticas en el apartado de "Acciones de dinamización de prácticas y empleabilidad" bajo el título de *Programas de fomento de empleo*: <https://lletres.ua.es/es/practiques/programas-de-fomento-de-empleo.html>
- Charla sobre salidas laborales dentro de la Jornada Cultural del Grado en Estudios Ingleses, celebrada el 18 de mayo de 2017, por parte de antiguo alumnado egresado de la titulación.
- Celebración del 3 al 18 de mayo de 2017 de las reuniones informativas para

las y los estudiantes matriculados en la asignatura de prácticas externas con los tutores y tutoras académicas de cada titulación. Estas reuniones tienen como principal objetivo informar al alumnado de las peculiaridades de cada grado en lo que se refiere al desarrollo de las prácticas y a la elección de los posibles destinos.

- Publicación de la convocatoria de ayudas para estudiantes que realizan prácticas en el extranjero en el BOUA del 2 de mayo (<https://www.boua.ua.es/pdf.asp?pdf=4168.pdf>), con un aumento en la dotación para este curso.
- Aumento de la cuantía de las ayudas para el transporte, cuya convocatoria saldrá próximamente: 24 ayudas de 100€ cada una para estudiantes del Grado en Turismo y 48 ayudas de 50€ cada una para estudiantes del resto de titulaciones de Grado de la Facultad.
- Elaboración de una circular informativa, que se adjuntará a la carta de presentación que se envía a las empresas a principios de curso, en la que se expone qué reconocimiento tiene el tutor externo por la labor desarrollada con nuestro alumnado.

11. Ampliar la movilidad del alumnado:

- La movilidad durante el curso 2016-17 ha funcionado de forma positiva en la Facultad de Filosofía y Letras. La Comisión de Movilidad de la Facultad se ha reunido en diversas ocasiones para tratar distintas cuestiones que fueron surgiendo a lo largo del curso y tratar algunos problemas, que se solucionaron adecuadamente.
- El número de estudiantes que realiza estancias semestrales o anuales en universidades socias aumenta cada año, al igual que los acuerdos interuniversitarios y los destinos, tanto a nivel europeo como internacional. Nuestra Facultad sigue siendo una de las primeras de la Universidad de Alicante en cuanto a alumnos recibidos y enviados.
- En lo que se refiere a los Grados que se imparten en la Facultad, Traducción e Interpretación, Estudios ingleses y Turismo siguen siendo, un curso académico más, los tres Grados en los que más número de estudiantes participan en los programas de movilidad Erasmus. En cuanto a la Movilidad no europea, los tres Grados con mayor participación son Traducción e Interpretación, Estudios Ingleses y Estudios Árabes e Islámicos. En otros Grados hay que seguir trabajando para fomentar la movilidad entre sus estudiantes, aunque cada vez es mayor la participación del alumnado en general.
- La Facultad de Filosofía y Letras apoya y fomenta todo tipo de movilidad a través de ayudas. En el curso 2016-2017 otorgó 45 ayudas de 400 euros cada una. Es decir, un total de 18000€. También se otorgó una ayuda de 550€ a una estudiante por su participación en la conferencia "Change the world model united nations nueva york 2017".
- Durante el curso 2016-2017 (febrero de 2017) se ha puesto en marcha el Plan de Acción Tutorial de Movilidad (PAT-Movilidad). Tuvimos una serie de reuniones los distintos coordinadores de Movilidad de las diversas Facultades con el director del Secretariado de Movilidad, Antonio Galiano, y la coordinadora general del ICE, Consuelo Lledó. La Comisión de Movilidad de la Facultad de Filosofía y Letras mostró, desde un principio, sus reticencias a

dicho proyecto, principalmente porque la Coordinación de Movilidad presenta unas características particulares, muy diferentes a la tutorización de alumnos de nuestra universidad. En el semestre transcurrido con este Plan no hay experiencia ni información suficientes como para valorar su éxito o viabilidad.

12. Desarrollar un plan de comunicación del Centro:

- Se han remitido a los centros de enseñanza secundaria folletos e información promocional sobre las titulaciones.
- Se ha impulsado la visualización de la información y las distintas actividades del Centro en medios de comunicación y redes sociales.
- Se han dado las instrucciones oportunas al Servicio de Informática para que genere la plantilla web que albergue un boletín de noticias clasificadas del siguiente modo: (1) Congresos, conferencias, seminarios, jornadas y cursos; (2) Cultura; (3) Estudiantes; (4) Institucional; (5) PDI y PAS. Este boletín permitirá también centralizar la información sobre convocatorias, herramientas o servicios para estudiantes, PDI y PAS.
- Se han mantenido los mecanismos de recepción de las opiniones de nuestro alumnado sobre nuestras titulaciones.
- Se ha trabajado en la difusión a través de la página web y de las redes sociales de toda la información que se genera en el Centro. De este modo, 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.
- Se han promocionado los Másteres de la Facultad a través de charlas realizadas por los coordinadores y coordinadoras de cada Máster a estudiantes de cuarto de distintas titulaciones. Se han elaborado unas bolsas de la Facultad que contiene material promocional de los Másteres y se repartieron al alumnado asistentes a las charlas..
- Se han realizado los Actos de Graduación de las diferentes titulaciones del Centro los días 13 y 14 de julio. En esta ocasión se ha creado material fotográfico y promocional a fin de difundir los Actos a través de las redes sociales (twitter, Flickr, etc.)
- Se han promocionado las Olimpiadas para estudiantes de secundaria en redes sociales a través de la elaboración de material fotográfico (Flickr), entre otros medios.
- En la página de Inicio de la Facultad, sección noticias, se ha incluido información sobre convocatorias de interés para estudiantes (Becas de la Generalitat Valencia, de la UA, Concurso de premios para trabajos tutorizados en la temática de Turismo, ayudas para Prácticas externas, etc.).
- Sigue activa la página Quejas y Sugerencias, que supone una vía de comunicación rápida del alumnado con el Centro.
- Inserción publicitaria en Nova Ciencia.

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

- Se ha licitado tanto la reforma del Aula Magna como de la Secretaría de la Facultad.
- Durante el segundo semestre, se han iniciado las obras de reacondicionamiento del Aula Magna de la Facultad, situada en el edificio de Geografía e Historia.
- Se han iniciado igualmente las obras de mejora del Decanato de la Facultad con anexión del Seminario de Lengua Española, que pasa a ocupar la actual Oficina de Movilidad.
- Se ha concluido la obra de reforma del antiguo edificio de Educación (Edificio 24) y durante el 2º cuatrimestre se ha procedido a la asignación de los espacios correspondientes a la Facultad.
- Se ha creado una red de innovación didáctica para la creación de una plataforma de enseñanza virtual a través de Moodle.
- En el edificio 20 de Filología, se han oscurecido los ventanales con vinilo en un aula en una prueba piloto para que se vea mejor las proyecciones.
- Se ha instalado una pizarra blanca en el laboratorio nº 4.
- En el edificio 19 Geografía e Historia, se han cambiado 2 pizarras blancas con todo el material para su uso.
- Apoyo a la docencia, a principio de curso, revisa los proyectores y en el segundo semestre ha renovado uno de una de las aulas de ese edificio.
- Instalación de Televic como nuevo sistema de interpretación simultánea.
- El oscurecimiento de gran parte de las aulas de la Facultad.
- La consulta e inicio de las obras de unión del laboratorio 7 y el antiguo laboratorio de libre acceso con el fin de crear un nuevo laboratorio de interpretación, a ser posible con nuevas cabinas.
- La puesta en marcha de la instalación, ya apalabrada el curso anterior, de un falso techo en dos despachos del Departamento de Análisis Geográfico Regional sitios en el edificio de Geografía e Historia.
- Reparación de las goteras existentes en la Secretaría de Traducción e Interpretación a causa de la instalación defectuosa de un sistema de aire acondicionado que también ha provocado graves goteras en el aseo anexo a dicho espacio.

14. Mejorar la utilización de los recursos bibliotecarios:

- Inauguración de la sala de investigadores Russell P. Sebold, el miércoles 21 de diciembre de 2016, poniéndose a disposición de todos los investigadores e investigadoras de la Facultad, una excelente sala de investigación.
<https://veu.ua.es/es/noticias/2016/12/la-universidad-de-alicante-inaugura-la-sala-de-investigadores-russell-p-sebold-en-la-biblioteca-general.html>
- Concurso Azorín en la Biblioteca. Con motivo de la conmemoración de los 50 años de la muerte del escritor alicantino Azorín, la biblioteca de la Universidad, ha convocado por primera vez el concurso Azorín, con el patrocinio de la Facultad de Filosofía y Letras.
<https://biblioteca.ua.es/es/noticias/2017/concurso-azorin-en-la-bua.html>
- Los cursos de competencias informáticas e informacionales ofrecidos por la biblioteca han alcanzado la plena implantación en todos los grados de la

Facultad con la definitiva implantación del curso del último nivel, "CI2 Avanzado. Apoyo al TFG".

<https://biblioteca.ua.es/es/ci2/competencias-informaticas-e-informacionales.html>

- Apoyo a los investigadores y a las investigadoras de la Facultad. La biblioteca ha consolidado la implantación de los cursos de apoyo a la investigación, que pueden ser solicitados bajo demanda por el PDI de la Facultad o por los departamentos de la Facultad.
<https://biblioteca.ua.es/es/estudia-y-aprende/cursos-de-formacion/apoyo-a-la-investigacion-cursos-programados-o-bajo-demanda.html>
- Participación de la biblioteca en actividades de promoción cultural. Difusión de los fondos de la biblioteca aprovechando eventos culturales destacados y adquisición de libros asociados a dichos eventos. Compra de libros asociados a los eventos de Cervantes, Shakespeare, Azorín, los juicios de Núremberg. Organización de exposiciones, en paralelo a la celebración de los eventos.
- Eficaz gestión de los remanentes en los fondos presupuestarios de la biblioteca, destinados a las áreas o departamentos con déficit en la adquisición de bibliografía.
- Firma de un convenio entre la Universidad de Alicante con la biblioteca Nacional del Parlamento de Georgia para cooperación e intercambio de experiencias científicas. Martes 20 de junio de 2017.
<https://web.ua.es/es/actualidad-universitaria/2017/junio17/19-25/la-ua-firma-un-convenio-con-la-biblioteca-nacional-del-parlamento-de-georgia-para-cooperacion-e-intercambio-de-experiencias.html>
- Adquisición de 48 libros electrónicos de la editorial Brill, seleccionados por el profesorado de la Facultad de Filosofía y Letras. Compra de libros en formato digital, a propuesta del coordinador de la Facultad de la editorial Brill, en la comisión de usuarios y usuarias de la Biblioteca de Filosofía y Letras, celebrada el pasado 28 de noviembre de 2016. La relación de libros adquiridos se puede consultar en: <https://biblioteca.ua.es/es/noticias/2017/adquisicion-de-48-libros-electronicos-de-la-editorial-brill-seleccionados-por-el-profesorado-de-la-facultad-de-filosofia-y-letras.html>
- Algunas revistas que se adquirirían en formato papel van a ser adquiridas en el futuro en formato digital.
 - HISPANIC RESEARCH JOURNAL (1468-2737)
 - INTERPRETER & TRANSLATOR TRAINER (1750-399X)
 - JOURNAL OF MEDIEVAL IBERIAN STUDIES (1754-6559)
 - NAMES (0027-7738)
 - POST MEDIEVAL ARCHAEOLOGY (0079-4236)
 - TRANSLATOR - STUDIES IN INTERCULTURAL COMMUNICATION (1355-6509)

15. Completar el desarrollo normativo del Centro:

- Se ha colaborado en la modificación y actualización de la normativa de cambio de grupo para adaptarla a lo dispuesto en el Estatuto del Estudiante de la Universidad de Alicante.
- El Reglamento Interno de la Delegación de Estudiantes se encuentra en su última fase de redacción, proceso en el que ha contado en todo momento con

el apoyo de la Facultad.
Puntos fuertes
<ul style="list-style-type: none"> - Puesta en marcha de acciones concretas de mejora en el caso de todos los objetivos propuestos para el curso 2016-2017. - Racionalización de la gestión económica del Centro. - Elaboración del mapa completo de procedimientos para la gestión en UAProject de la asignatura TFG/TFM.
Áreas de mejora
<ul style="list-style-type: none"> - Desarrollo normativo del Centro en lo que respecta al Reglamento Interno de la Delegación de Estudiantes. - Creación de una Comisión de Apoyo al/la Estudiante de la Facultad. - Reforma del apartado de Estudiantes de la página web de la Facultad.

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	X				
<p>De acuerdo con los Informes de seguimiento semestrales y de resultados de las Comisiones de Grado y de la Comisión de Postgrado, la valoración global de la organización y desarrollo de la enseñanza durante el curso 2016-16 en la Facultad de Filosofía y Letras es, en general, positiva. Al margen de las circunstancias particulares de cada una de las titulaciones, que se detallan en dichos informes –publicados en la web del Centro–, puede señalarse como denominador común la insistencia en algunas cuestiones como: la necesidad de planificar la carga de trabajo no presencial del alumnado, la coordinación entre la parte teórica y práctica de las asignaturas, el plazo de entrega de calificaciones parciales y la secuenciación de la evaluación continua. Así mismo, se sigue subrayando la conveniencia de incrementar la coordinación entre las asignaturas que comparten curso y semestre. En la línea de cursos anteriores, se sigue advirtiendo en algunos casos de la falta de conocimientos básicos por parte del alumnado y de competencia lingüística, así como del bajo nivel de asistencia a clase. Igualmente, se acusa la masificación que afecta a los primeros cursos y los problemas de infraestructuras que ello conlleva.</p> <p>La Comisión de Postgrado, como mejoras significativas introducidas por el Centro que han incidido en los estudios de máster, destaca:</p>					

- Creación y aplicación del mapa completo de acciones en todas las plataformas y aplicaciones UA para la gestión de la asignatura TFM.
- Apoyo a la enseñanza *on line* con la propuesta de creación del Laboratorio de Humanidades digitales de la Facultad de Filosofía y Letras para el cual se ha solicitado y se ha concedido ayuda financiera del Vicerrectorado de Estudios.
- Aplicación de la financiación por objetivos conseguida para aquellas titulaciones que cumplan requisitos establecidos.
- Acto de graduación específico de los/las egresados/as de las titulaciones de máster coincidiendo con la solemne celebración del XL aniversario de la Facultad de Filosofía y Letras.
- Tramitación de diferentes modificaciones en los planes de estudios así como propuestas de nuevos títulos y extinción de otros.
- Gestiones encaminadas a mejorar los procesos de preinscripción en las titulaciones de máster oficial.

Puntos fuertes

- Planificación general de las asignaturas y amplia cumplimentación de las guías docentes antes del inicio del curso.
- Valoración de las salidas de campo y de las prácticas externas en las titulaciones de grado y máster que las incluyen.
- Implantación cursos 0.
- Apoyo del PAS a la actividad docente.
- Valoración en las titulaciones de máster de actividades paralelas al *curriculum* y del uso de aulas especializadas y externas.
- Herramientas docentes que ofrece UAcloud

Áreas de mejora

- Tamaño de los grupos en los primeros cursos de los grados.
- Planificación coordinada de las asignaturas de cada grado por curso y semestre en lo que respecta a la secuenciación de la evaluación continua.
- Coordinación entre los diferentes cursos de la misma titulación
- Participación de profesorado externo en el caso de los estudios de máster.

Análisis de indicadores e informes de resultados académicos:

	A	B	C	D	E
Valoración de los criterios: -información y transparencia	X				

De acuerdo con los Informes de seguimiento semestrales y de resultados de las Comisiones de Grado y de la Comisión de Postgrado, se valora muy positivamente la publicación de las guías docentes en campus virtual antes del inicio de curso. Este es, así mismo, junto a la información sobre la titulación en la página web de la UA, uno de los aspectos mejor valorados en las encuestas de satisfacción con las titulaciones que la UTC realiza al alumnado. El algunos

informes, no obstante, se señala el desajuste de algunas guías docentes publicadas en relación al nuevo Reglamento de Evaluación de los aprendizajes de la UA en lo que respecta fundamentalmente a la evaluación de la asistencia del alumnado.

Puntos fuertes

- Publicación de las guías docentes antes del inicio del curso.

Áreas de mejora

- Ajuste de todas las guías docentes al Reglamento de Evaluación de los aprendizajes de la UA.

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 -indicadores -prácticas externas -movilidad		X			
<p>A pesar de 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>En la línea del curso anterior, 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>En los autoinformes de las titulaciones del curso 2016-17 elaborados por las Comisiones académicas, disponibles en AstUA y en la página web de calidad del Centro, se desarrolla el análisis pormenorizado de diferentes indicadores a partir de los informes de rendimiento proporcionados por la UTC: tasa de rendimiento del título, tasa de abandono, tasa de eficiencia de los graduados, tasa de graduación del título, tasa de relación entre la oferta y la demanda, tasa de matriculación, tasa de PDI con el título de doctor y tasa de PDI a tiempo completo. En general, puede hablarse de resultados satisfactorios en lo que respecta a las tasas de rendimiento de los títulos y de eficiencia de los graduados. La tasa de matriculación es baja en algunas titulaciones, al igual que la de relación entre la</p>					

oferta y la demanda. En el caso de todos los estudios, el análisis de estos indicadores se ha tenido en cuenta a la hora de revisar los planes de acciones de mejora para el curso 2017-18.

La valoración de los **resultados de las prácticas externas**, tal y como consta en el informe anual elaborado por la coordinadora de Prácticas Externas, disponible en AstUA y en la página web del Centro, es en general positiva. El informe recoge los puntos fuertes y las áreas de mejora señalados por los y las coordinadoras de la asignatura de las diferentes titulaciones de grado y máster y se proponen una serie de acciones de mejora que se han tenido en cuenta en la definición de los objetivos de calidad del curso 2017-18. En el informe se refleja así mismo el número de estudiantes que se han matriculado de la asignatura de Prácticas Externas en cada una de las titulaciones y se detallan los destinos. Igualmente, se ofrece el número de estudiantes por cada titulación que ha participado en el programa de prácticas extracurriculares y los principales destinos escogidos.

Respecto a la valoración de los **resultados de la movilidad**, tal y como se recoge en el informe anual elaborado por la coordinadora de Movilidad, disponible en AstUA y en la página web del Centro, cabe concluir que la movilidad durante el curso 2016-17 ha funcionado de forma positiva en la Facultad de Filosofía y Letras. La Comisión de Movilidad se ha reunido en diversas ocasiones para tratar distintas cuestiones que fueron surgiendo a lo largo del curso y tratar algunos problemas, que se solucionaron adecuadamente. En el informe constan los datos sobre alumnado enviado, acogido y nuevos acuerdos. El número de estudiantes que realiza estancias semestrales o anuales en universidades socias ha aumentado, al igual que los acuerdos interuniversitarios y los destinos, tanto a nivel europeo como internacional. El Centro sigue siendo uno de los primeros de la Universidad de Alicante en cuanto a alumnado recibido y enviado. En lo que respecta a los grados que se imparten en la Facultad, Traducción e Interpretación, Estudios ingleses y Turismo siguen siendo los tres Grados en los que un mayor número de estudiantes participan en los programas de movilidad Erasmus. En cuanto a la movilidad no europea, los tres títulos con mayor participación son Traducción e Interpretación, Estudios Ingleses y Estudios Árabes e Islámicos. En otros Grados hay que seguir trabajando para fomentar la movilidad entre sus estudiantes, aunque cada vez es mayor la participación del alumnado en general.

Puntos fuertes

- Resultados en general satisfactorios en lo que respecta a las tasas de rendimiento de los títulos y de eficiencia de los graduados.
- Valoración positiva general por parte del alumnado de las prácticas externas y adecuación de las mismas a los objetivos de los programas formativos.
- Aumento general del número de estudiantes que participa en los programas de movilidad y ampliación de los destinos.

Áreas de mejora

- Tasa de matriculación en el caso de algunas titulaciones

- Participación del alumnado en los programas de movilidad en algunos grados.

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 recibe y analiza los informes que bienalmente realiza la Unidad Técnica de Calidad de la UA sobre las trayectorias laborales y formativas del alumnado egresado. El objetivo es conocer su inserción en el ámbito laboral así como la satisfacción con la formación recibida. En 2016 la Unidad Técnica de Calidad elaboró el <i>Informe de inserción laboral del alumnado egresado de másteres oficiales de la UA</i>, correspondiente al período que comprende los cursos 2012-13 al 2014-2015. Dicho informe está disponible en Astua y sus resultados se recogieron en el Informe de resultados de la Comisión de Garantía de Calidad del pasado curso 2015-16.</p> <p>En 2017 el estudio se ha centrado en el análisis del alumnado egresado de los estudios de grado de la UA en los tres últimos cursos académicos (2013-2014, 2014-2015 y 2015-2016). A nivel de la UA, los datos ofrecen los siguientes resultados: un 67.6% de ocupación, un 16.4% de desempleo, un 73.6% de alumnado egresado ocupando puestos asociados a titulación universitaria y un 89.4% de adecuación del empleo y título específico. Para la Facultad de Filosofía y Letras, las cifras son las siguientes: un 65.1% de ocupación, un 18% de desempleo y un 17% de alumnado egresado inactivo (no busca empleo). Por titulaciones, destaca la alta ocupación (88.6%) del grado en Filología Catalana, seguido del grado en Español (73.3%). En relación al nivel de estudios requerido para el empleo actual, para el conjunto de graduados y graduadas de la UA, se requería en un 73.6% titulación universitaria; en un 61.2% se requería un título de grado, y en el 89.4% de estos casos se requería concretamente el título de grado cursado. En el caso de la Facultad de Filosofía y Letras, los datos de ajuste entre nivel de estudios y empleo son similares, ya que en un 72.1% se requería titulación universitaria; en un 55% de los casos se requería un grado y, dentro de estos, en el 84.9% se requería el título de grado cursado.</p> <p>En cuanto al tipo de contrato en el empleo actual, en el conjunto de la UA la mayoría de los contratos son temporales (44.6%), si bien hay un notable 37.5% de contratos indefinidos o funcionarios/as de carrera y finalmente un 17.9% de contratos en prácticas (en esta categoría también se incluyen las becas y ayudas y los contratos de formación y aprendizaje). En el caso de la Facultad de Filosofía y Letras los resultados son diferentes, ya que el contrato temporal se amplía hasta el 55.5% y los indefinidos se reducen hasta el 29.3%. Según los datos referidos al Centro, el sector de la Educación es el más ocupado (33%), seguido del de Turismo y hostelería (22%).</p> <p>En cuanto a quienes no buscan empleo en la actualidad y por tanto no entrarían en la categoría de desempleados, en el conjunto de la UA sus motivos están</p>					

relacionados mayoritariamente con la continuidad de estudios (62%). En la Facultad de Filosofía y Letras, esta motivación es más frecuente (69%).

En relación al grado de **satisfacción de los egresados y egresadas de grados de la UA con su empleo actual**, el grado de satisfacción general con el empleo actual es de 3,99 en una escala de 1 (mínima satisfacción) a 5 (máxima). Si analizamos 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 (4.58), seguido de la satisfacción con las tareas (4.06), la satisfacción con la empresa u organización (4.01) y la satisfacción con el horario y conciliación (3.91), mientras que el grado de satisfacción menor corresponde al sueldo o paga (3.50). En el caso de la Facultad los datos son muy similares, obteniendo la satisfacción general con el empleo actual una media de todos los grados de 4.03.

Por otra parte, un 70% de los egresados y egresadas de grados de la UA realizaron **prácticas en empresa**. De estas, un 81.6% fueron prácticas curriculares, un 10.5% no curriculares y un 7.9% de los dos tipos. Asimismo, la mayoría fueron prácticas no remuneradas (83.5%). En la Facultad de Filosofía y Letras, el porcentaje de realización de prácticas se sitúa en el 70%. Por titulaciones, destaca el grado en Turismo, con un 84% (69 egresados de 76) de realización de prácticas. En cuanto al nivel de satisfacción, un 48% se encuentra muy satisfecho, un 34% bastante satisfecho, un 14% poco satisfecho y un 5% insatisfecho con las prácticas. Por lo que respecta a la valoración de la importancia de las prácticas para encontrar empleo, en la UA un 64% piensa que son muy importantes, un 26% bastante importante, un 7% poco importante y tan sólo un 3% nada importante. En la Facultad de Filosofía y Letras los resultados son similares: un 62% piensa que son muy importantes, un 24% bastante importantes, un 9% poco importantes y un 5% nada importantes.

En relación a la **movilidad internacional**, para el conjunto de la UA un 11% ha realizado estancias Erasmus-Sócrates, mientras que un 18% ha cursado idiomas en el extranjero y finalmente un 17% ha trabajado fuera de España. En el caso de la Facultad de Filosofía y Letras, la movilidad es más frecuente en los tres indicadores: los cursos de idiomas obtienen un 25%; los trabajos en el extranjero, un 27% y las estancias Erasmus-Sócrates se sitúan alcanzan el 31%.

Puntos fuertes

- Valoración de la importancia de las prácticas para encontrar empleo por parte del alumnado egresado.

Áreas de mejora

- Empleabilidad de algunos grados.

3.4. Otros indicadores de servicios

Análisis					
	A	B	C	D	E
Valoración del criterio: -recursos materiales y servicios		X			
<p>En las encuestas de satisfacción con los grados y másteres elaboradas por la UTC y recogidas en los Informes de rendimiento de las titulaciones, el aspecto de infraestructuras y recursos alcanza una buena valoración con una media de notable. Por su parte, de acuerdo con los informes elevados por las Comisiones Académicas de Grado y 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 puntualmente su equipamiento informático. Durante el curso 2016-17 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 13.</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 2017), puede concluirse que son favorables y mejoran además los resultados de la encuesta anterior, tal y como se recogerá 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 puntualmente al desarrollo de algunas asignaturas de grado y máster.</p> <p>En lo que respecta al desarrollo del Programa de Acción Tutorial en el Centro durante el curso 2016-17, cabe remitirse al informe anual elaborado por el coordinador de dicho Programa, publicado en Astua y en la web del Centro, se recoge y desglosa por titulación el número de estudiantes que participan en el mismo, que no es muy elevado. Se detallan también las reuniones de coordinación realizadas entre el conjunto de profesorado tutor, así como las sesiones, tanto individuales como grupales, organizadas por cada tutor o tutora con su grupo de alumnado. El informe detecta necesidades formativas para la acción tutorial como la formación sobre las necesidades del alumnado con discapacidades psíquicas y sociales y el desarrollo de competencias emocionales. Así mismo, contempla áreas de mejora como el funcionamiento de la plataforma de gestión que ofrece UAcloud y la comunicación con las y los coordinadores académicos de las titulaciones.</p> <p>Por otra parte, en las encuestas de satisfacción con los grados hechas al alumnado en el curso 2016-17 y recogidas en los informes de rendimiento de las</p>					

titulaciones facilitados por la UTC, se pregunta como un ítem específico por el PAT. La participación en el programa de los encuestados y encuestadas es muy baja, aunque su valoración (para la que se tiene en cuenta la información facilitada, la utilidad de las actividades, el cumplimiento de las expectativas y la satisfacción general con las actividades organizadas) alcanza en general una media de notable, como se explicitará en el apartado 4.

Puntos fuertes

- Funcionamiento general de la Biblioteca de la UA.
- Apoyo del PAS a la actividad docente.

Áreas de mejora

- Es necesario seguir mejorando las infraestructuras y las condiciones materiales para el desempeño de la docencia y de la gestión académica y administrativa.
- Participación del alumnado en el Programa de Acción tutorial.
- Coordinación entre el profesorado tutor PAT y los coordinadores y coordinadoras de las titulaciones.

4. Satisfacción de los grupos de interés

Análisis

	A	B	C	D	E
Valoración de los resultados		X			

Los informes semestrales de las titulaciones elevados a la Comisión de Garantía de Calidad trasladan, en la misma línea de cursos anteriores, un nivel de satisfacción adecuado del profesorado y del alumnado 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 durante el curso 2016-17 diferentes encuestas de satisfacción a docentes y estudiantes recogidas en los informes de rendimiento de las titulaciones (disponibles en AstUA) que permiten analizar más detalladamente ese primer dato.

En lo que respecta a la **satisfacción del PDI con los grados** –que contempla la satisfacción sobre cuatro ítems: alumnado; resultados obtenidos en la asignatura; organización/gestión de la titulación; infraestructuras y recursos de la titulación– puede hablarse de un nivel notable de satisfacción que aumenta ligeramente con respecto al del curso anterior. La puntuación media en cada título es la siguiente (en una escala de 0 a 10): Español: Lengua y Literaturas: 7.6, Estudios Árabes e Islámicos, 7.7, Estudios Franceses: 7.9; Estudios Ingleses: 7.5, Filología catalana: 7.7, Geografía y Ordenación del Territorio: 7.2, Historia: 7.2, Humanidades: 7.2, Traducción e Interpretación: 7.7 y Turismo: 7.3. De los cuatro ítems valorados, el relativo a alumnado (en el que se valora su dedicación al estudio, el uso de las tutorías o sus conocimientos previos) sigue siendo en general el peor puntuado por los y las docentes, frente a los resultados y las infraestructuras y recursos.

Por su parte, la puntuación media de la satisfacción del **alumnado con los grados** –y que incluye su opinión sobre la organización de la enseñanza; sobre el proceso de enseñanza/aprendizaje; sobre infraestructuras y recursos; sobre el acceso, formación y atención al estudiante; una valoración global (en lo que respecta al grado de preparación de los estudios cursados para el ejercicio profesional, al nivel de satisfacción general con la titulación, al nivel de satisfacción general con el Centro y al nivel de satisfacción general con la UA); y su opinión sobre el PAT– es en general superior a la del curso anterior. La puntuación por titulación es la siguiente (en una escala de 0 a 10): Español: Lengua y Literaturas: 6.6, Estudios Árabes e Islámicos: 7.1, Estudios Franceses: 6.6; Estudios Ingleses: 6.8, Filología catalana: 7.6, Geografía y Ordenación del Territorio: 7, Historia: 6.3, Humanidades: 5.9, Traducción e Interpretación: 6.8 y Turismo: 6.3.

Los y las estudiantes coinciden con el profesorado en una 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.

Específicamente, en lo que respecta al **PAT** la valoración media es muy favorable por parte del alumnado. Los resultados por titulación en los que un número significativo de encuestados/as había participado en el Programa son los siguientes: Español: Lengua y Literaturas: 7.6, Estudios Franceses: 7.8; Filología catalana: 8.8, Geografía y Ordenación del Territorio: 7.5, Historia: 6, Traducción e Interpretación: 7.2 y Turismo: 7.7.

El valor de la **satisfacción general del alumnado con los másteres** es para el curso 2016-17 la siguiente (en una escala de 0 a 10): Arqueología Profesional y Gestión Integral del Patrimonio: 6.6, Español e Inglés como L2/LE: 7.4, Traducción Institucional: 6.2, Desarrollo local e Innovación Territorial: 7.5, Planificación y gestión de riesgos naturales: 5.5, Estudios literarios: 6.4., Historia de la Europa contemporánea: 8.2. En casi todos los casos, el alumnado recomendaría a un futuro estudiante cursar el máster, alcanzándose un porcentaje de 100 en el caso de Arqueología Profesional y Gestión Integral del Patrimonio e Historia de la Europa contemporánea.

La valoración media correspondiente a la satisfacción del **profesorado** es: Arqueología Profesional y Gestión Integral del Patrimonio: 7.9, Español e Inglés como L2/LE: 8.3, Traducción Institucional: 8, Inglés y español para fines específicos: 8.0, Desarrollo local e Innovación Territorial: 7.8, Planificación y gestión de riesgos naturales: 9.0, Estudios literarios: 8.3, Historia de la Europa contemporánea: 8.7.

En algunos casos no se dispone de resultados de satisfacción al no cumplirse el requisito mínimo de que el número de cuestionarios respondidos represente al menos un 15% del total de matriculados. En otros casos, tanto de titulaciones de grado como de máster, en los que la UTC sí ha proporcionado resultados, se detecta, sin embargo, un bajo nivel de participación que puede llegar a poner en cuestión el carácter representativo de los datos.

La valoración de los estudios de grado por parte de egresados y egresadas de másteres oficiales de la UA fue recogida en el informe de resultados de la Comisión de Garantía de Calidad del pasado curso. En 2017, la UTC dentro del *Informe de inserción laboral del alumnado egresado de grados de la UA* (que se analiza en el punto 3.3 del presente informe) ha proporcionado los datos relativos a la **valoración que los egresados y egresadas de grados de la UA** han realizado de los estudios cursados. La valoración media de los estudios de grado de la UA por parte de sus egresados es de 6.7 en una escala de 0 a 10. El aspecto mejor valorado es la docencia (7.1), seguida por las asignaturas y contenidos (6.8), materiales y equipamientos (6.7). En la Facultad de Filosofía y Letras los resultados mantienen una tendencia similar en cuanto a la valoración de los estudios de grado, con puntuaciones superiores a la UA para todos los aspectos: un 6.9 en asignaturas y contenidos, un 7.0 en materiales y equipamientos, un 7.5 en docencia y un 6.5 en plan de estudios. La media en la Facultad de Filosofía y Letras alcanza el 7 y, por titulaciones, todos los grados obtienen puntuaciones por encima del 5, con valores que se sitúan entre el 6.8 (Turismo y Estudios franceses) y el 7.6 (Estudios árabes e islámicos).

En el conjunto de la Facultad de Filosofía y Letras, las habilidades valoradas como más importantes para el desempeño de un trabajo son: la capacidad de toma de decisiones y resolución de problemas (4.65), la capacidad para relacionarse (4.58) y la capacidad para escribir y hablar lenguas extranjeras (4.56). Las mayores diferencias entre importancia y desarrollo a nivel de facultad se dan en la iniciativa y espíritu emprendedor (con una importancia de 4.29 frente a un 3.23 de desarrollo durante el grado, valor más bajo a nivel de facultad) y en la capacidad para escribir y hablar lenguas extranjeras (4.56 de importancia, por un 3.56 de desarrollo). A nivel de la UA, un 84% recomendaría el grado, subiendo este porcentaje en el caso de la Facultad de Filosofía a un 88%.

Los resultados de la última encuesta de **satisfacción del alumnado con la secretaría administrativa de la Facultad** (año 2017) son positivos y mejoran la media obtenida en el año 2014. La valoración global en esta última encuesta ha sido de 5.3 sobre 7. Atendiendo a los aspectos contemplados, ha mejorado la puntuación obtenida en todos ellos, siendo la señalización de las instalaciones, la facilidad para realizar consultas o trámites así como el nivel de automatización de los procedimientos los ítems mejor valorados por el alumnado.

La última encuesta realizada en 2016 al PAS de la Secretaría de la Facultad sobre **clima laboral** da como resultado una media de 4.83 sobre 7, siendo el apartado más valorado el de dirección y relaciones humanas. Por su parte, esta misma encuesta realizada al personal de Conserjería, arroja una valoración global de 5.53 sobre 7 y, de nuevo, el área de dirección y relaciones humanas es la que recibe una puntuación más alta.

Puntos fuertes

- Satisfacción general del alumnado egresado de grados con los estudios

cursados y, específicamente, con la docencia recibida.

- Aumento general de la puntuación media correspondiente a la satisfacción del alumnado con los grados.
- Valoración positiva del PAT por parte del alumnado.
- Satisfacción del alumnado con la Secretaría administrativa del Centro.

Áreas de mejora

- Participación del alumnado y del profesorado en las encuestas de satisfacción sobre las titulaciones.
- El apartado de acceso, formación y atención al estudiante obtiene una valoración baja por parte del alumnado en las encuestas de satisfacción con las titulaciones de grado.

5. Quejas, reclamaciones y sugerencias

Análisis de las quejas, reclamaciones y sugerencias					
	A	B	C	D	E
Valoración de los resultados	X				
<p>La valoración del apartado de quejas, reclamaciones y sugerencias en el curso 2016-2017 es muy positiva. En total, sólo se han recibido 10 quejas, 5 reclamaciones y 1 sugerencia.</p> <p>Durante el primer semestre del curso se ha utilizado el servicio web en 8 ocasiones para elevar 4 quejas, 3 reclamaciones y 1 sugerencia. Las quejas recibidas afectan a las siguientes titulaciones; Grado en Turismo (1), Grado de Geografía y Ordenación del Territorio (1), Estudios árabes e islámicos (1), Máster en Español e Inglés como segundas lenguas (1). Las reclamaciones han afectado a las siguientes titulaciones: Grado en Turismo (1), Grado en Traducción e interpretación (idioma inglés) (1) y Grado de Traducción e Interpretación (1). La sugerencia se ha presentado en el marco del Grado de Traducción e interpretación.</p> <p>Respecto al área de actividad asociada a las quejas presentadas, tres han estado motivadas por el incumplimiento de sus obligaciones docentes por varios docentes por la falta de atención a las tutorías virtuales, la desatención de las tareas de orientación y corrección del TFM, y la falta de asistencia a clase. La cuarta queja recibida, que afecta al Grado en Turismo, la ha realizado un docente aunque más bien se trata de una sugerencia para incorporar algún mecanismo de penalización para el alumnado que haga uso de la elevación de quejas sin fundamento o motivo justificado.</p> <p>De las reclamaciones, dos hacen referencia a problemas suscitados con el programa informático para realizar la automatrícula. En particular, una de ellas hace referencia a las gestiones a realizar vía telemática para matricularse que, en realidad, estuvo motivada por el desconocimiento en el manejo de la aplicación. La tercera reclama el libre acceso al laboratorio de idiomas para utilizarlo como</p>					

sala de estudio.

Por su parte, la sugerencia, la presenta la madre de una alumna, que opina, debería darse la opción de matricularse por la mañana cuando el Grado al que se refiere solo se imparte en horario de tarde.

Tanto las quejas y reclamaciones como la sugerencia han sido debidamente contestadas a quienes las interpusieron. En las cuestiones administrativas, el Personal d'Administración y Servicios de la Secretaría de la Facultad se ha encargado de contestar y solucionar los problemas. En los restantes casos, han sido las y los coordinadores académicos de cada titulación, quienes se han encargado, excepto en el caso de la queja presentada por el docente, que ha sido contestada por la vicedecana de Calidad para comunicarle que su propuesta se trasladaría para su estudio al Gabinete jurídico y a la Vicerrectora de Estudiantes y empleo.

Durante el segundo semestre del curso se han recibido 6 quejas y 2 reclamaciones, todas ellas, menos una de las reclamaciones, por vía telemática. Tanto unas como otras han sido contestadas en plazo y forma por parte de los responsables académicos incluso, en algún caso, en el que no procedía al Centro su contestación. Del conjunto de quejas, tres de ellas han sido presentadas por el mismo profesor y las restantes por diferentes estudiantes, mientras que de las dos reclamaciones, una ha sido remitida por un estudiante y la otra por una profesora. Si se tiene en cuenta la titulación a la que se vinculan las personas que las han interpuesto, tres de ellas atañen al Grado en Turismo, una al Grado de Geografía y Ordenación del Territorio, una al Máster en Arqueología profesional y gestión integral del patrimonio y la última al Master de Español e Inglés como segundas lenguas/lenguas extranjeras. Por su parte, la primera reclamación se ha presentado en relación al último máster citado y la segunda está asociada a una de las asignaturas impartidas en el Grado en Turismo.

De las seis quejas, las tres presentadas por el mismo profesor se enmarcan dentro de los estudios del Grado en Turismo aunque no atañen al desarrollo de la titulación sino al sistema de quejas establecido y su funcionamiento. En particular, la primera se presentó en el mes de febrero y estuvo motivada por una reclamación anterior presentada por el alumnado en la Facultad de Económicas a finales del primer semestre. En ella, el docente se refería al sistema de quejas implantado ya que, en su opinión, cuando éstas resulten infundadas, se debería poder penalizar a quienes las interpongan. En cuanto a las otras dos, ambas se refieren al mismo asunto como consecuencia de una nueva reclamación interpuesta por un grupo de alumnos y alumnas en la Facultad de Económicas a raíz de los resultados obtenidos en la convocatoria C4. En particular, el profesor solicitaba en sus quejas que se amonestara al alumnado al no considerar veraz lo alegado en su instancia. Lógicamente, como la citada reclamación se presentó en uno de los departamentos de la Facultad de Económicas, no procedía tomar partido en el asunto, lo que así se le trasladó al docente.

En cuanto al resto de quejas, la presentada por un alumno del Grado en Geografía y Ordenación del Territorio en el mes de febrero venía motivada por la falta de respuesta de un docente a las tutorías virtuales. La segunda, presentada en el mes de marzo por una alumna del Máster en Español e Inglés como segundas lenguas/lenguas extranjeras, se fundamentaba en la falta de atención

de su tutora y a la calificación de su Trabajo Final de Máster. En este caso, desde la dirección del máster se le dio respuesta aunque, lógicamente, ya no procedía revisar su calificación por estar fuera de los plazos establecidos en el Reglamento para la evaluación de los aprendizajes. Por su parte, la tercera, en realidad se trataba de una solicitud en la que de forma motivada se pedía que se ampliara el segundo plazo de inscripción en el Máster en Arqueología profesional y gestión integral del patrimonio.

Respecto a las reclamaciones, en la primera de ellas, presentada por un alumno matriculado en el Máster en Español e Inglés como segundas lenguas/lenguas extranjeras, el reclamante pedía se trasladara su solicitud de revisión de la calificación obtenida en su TFM a la instancia oportuna.

La segunda reclamación se presentó el 30 de junio, tras la celebración de un examen de la convocatoria oficial C4 (julio), por la profesora responsable y estuvo motivada por un acto grave cometido por un alumno que sustrajo el examen de una compañera ya entregado y depositado en la mesa de la profesora. Este caso impuso la constitución de la Comisión de Resolución de Reclamaciones, en cuya reunión del 10 de julio se adoptó el acuerdo de remitir el caso a la Vicerrectora de Estudiantes y Empleo a efectos de incoación del expediente disciplinario y aplicación de la sanción que corresponda.

Así mismo, en los informes semestrales de algunas Comisiones Académicas se recogen quejas puntuales recibidas sobre diferentes aspectos del proceso de enseñanza-aprendizaje.

Puntos fuertes

- La existencia de un buzón telemático de quejas, reclamaciones y sugerencias en la página web de la Facultad facilita su presentación.
- Existencia de un protocolo de actuación y tramitación rápida, con el compromiso de dar respuesta en un plazo máximo de 48 horas y de encontrar una resolución en un plazo máximo de 15 días. Ambos plazos no se agotan en ningún caso, y hasta el momento por lo general ha bastado con la mitad de ese tiempo para darles respuesta.
- Centralización de estas quejas y reclamaciones en la coordinadora de estudiantes.
- Gestión inmediata por parte del PAS de la Secretaría de la Facultad.
- Funcionamiento de la Comisión de Resolución de Reclamaciones del Centro.
- Implicación de todos/as los/as coordinadores/as académicos/as de titulación.

Áreas de mejora

- Está pendiente la aprobación de un Reglamento regulador del procedimiento de evaluación y revisión de exámenes de la Facultad de Filosofía y Letras.

6. Información pública

Análisis de los resultados del proceso de información pública

	A	B	C	D	E
Valoración de los resultados	X				

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.

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.

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 el Programa de Acción Tutorial e incluso cuestiones sobre empleabilidad.

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.

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 varias redes sociales, en concreto, Facebook (<https://www.facebook.com/lletresua>), Twitter (<https://twitter.com/LletresUA>) e Instagram (<https://www.instagram.com/facu.lletres/>). 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 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. También es posible que los centros visiten la Universidad si se acogen al Programa de visitas de los centros de enseñanzas medias a la UA. A través de este programa la o el futuro estudiante, conoce el Campus recorriendo itinerarios distintos según grupos distribuidos por opciones de estudio afines, acompañados y guiados por estudiantes de dichas titulaciones y se les informa sobre pormenores de nuestros estudios, los recursos que se les ofrecen, las instalaciones de la Facultad, etc. Así mismo, se editan diversos folletos sobre las titulaciones.

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 a través del correo electrónico.

Puntos fuertes

- Accesibilidad de la página web del Centro.
- Presencia del Centro en las redes sociales.

Áreas de mejora

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

7. Estado de revisiones del SGIC de cursos académicos previos

VALORACIÓN

Tal y como se recoge en anteriores informes, en 2014 se procedió a una revisión de los capítulos 2 y 3 del Manual del SGIC del Centro. En el capítulo 2 se recogió la modificación del organigrama, especificándose las competencias asumidas por el equipo directivo y sancionándose la figura del coordinador académico o coordinadora académica como la encargada de establecer y dirigir la agenda de actuaciones de las comisiones académicas de acuerdo con el calendario de seguimiento de la calidad de la Facultad de Filosofía y Letras y los procesos de

seguimiento externo y de renovación de la acreditación establecidos por la AVAP. En el capítulo 3, se procedió a una revisión de la estructura de los Grupos de Mejora, incorporándose 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. Así mismo, se avanzó en la definición de las funciones de las comisiones académicas, estableciéndose así mismo 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 amplió a los títulos de Máster.

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

En el curso 2016-17 Se ha procedido a la revisión del capítulo 3 del Manual del Sistema de Garantía Interna de la Calidad y del Centro con el fin de responder a las áreas de mejora relativas a la comunicación entre las Comisiones Académicas y los Departamentos y a la coordinación general del seguimiento de la calidad. Ello ha supuesto la incorporación a la Comisión de Garantía de Calidad de los directores o directoras de departamento, o persona en quien deleguen, como miembros natos. Así mismo, se han desarrollado las funciones del coordinador o coordinadora de curso y del coordinador o coordinadora de asignatura.

El seguimiento de la calidad de las titulaciones durante el curso 2016-17, al igual que en los anteriores, se ha llevado a cabo de acuerdo con el Calendario para el seguimiento de la calidad aprobado por la Comisión de Garantía de Calidad y la Junta de Facultad.

Cada año, se revisa el capítulo 4 del Manual del SGIC del Centro añadiéndose el anexo correspondiente a los objetivos de calidad propuestos para cada curso académico.

Durante el curso 2017-18 se procederá a la revisión del capítulo 2 del Manual del SGIC del Centro para modificar el organigrama de acuerdo con la estructura del nuevo equipo decanal y ajustar las competencias de sus miembros. Así mismo, se avanzará en el proceso de definición y establecimiento de competencias y funciones de las Comisiones Académicas.

8. Cambios que pueden afectar al SGIC (documentación)

VALORACIÓN

En 2014 se procedió a la revisión de los protocolos de calidad del Centro de acuerdo con los criterios establecidos por la AVAP en el proceso de renovación de acreditación, lo que supuso la modificación y también la ampliación de los informes que han de manejar las comisiones de grado/postgrado. Como nuevos documentos de trabajo, se introdujeron 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 ha pretendido que el proceso de seguimiento de los títulos pudiera 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.

Las plantillas de informes, disponibles en los grupos de trabajo de las comisiones académicas y en el apartado "calidad" de la página web de la Facultad, 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)
- Plan de acciones de mejora (F04-PC05)

De cara al curso 2017-18 y cursos sucesivos, se considera necesario avanzar, junto con el Vicerrectorado de Calidad e Innovación Educativa, en la sistematización y mecanización de los procesos de seguimiento de la calidad para disminuir el trabajo burocrático que suponen.

9. Propuestas de objetivos para el próximo curso académico

PROPUESTAS

La Comisión de Garantía de Calidad del Centro propone los siguientes objetivos de calidad para el curso 2017-18:

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 funcionamiento del Centro
5. Desarrollar acciones de apoyo al alumnado
6. Desarrollar acciones culturales
7. Promover acciones académicas y de investigación

8. Desarrollar políticas de igualdad
9. Desarrollar políticas de responsabilidad social
10. Cumplir con los objetivos de la Comisión de Política Lingüística.
11. Reforzar el programa de prácticas y la inserción laboral
12. Ampliar la movilidad del alumnado, profesorado y PAS
13. Desarrollar un programa de comunicación del Centro
14. Mejorar las infraestructuras y las condiciones materiales para el desempeño de la docencia y de la gestión académica y administrativa
15. Mejorar la utilización de los recursos bibliográficos

10. Propuestas de acciones de mejora

ACCIONES DE MEJORA

Los objetivos de calidad propuestos para el curso 2017-18 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.
- Continuar con el fomento del plan de titulaciones simultáneas y dobles del Centro.
- Elevar al Vicerrectorado de Estudios las nuevas modificaciones de titulación solicitadas por las Comisiones Académicas.
- Contando con la colaboración de los Departamentos, elaborar una propuesta de horarios que atienda a los principios de conciliación familiar recogidos en el II Plan de Igualdad de la UA.
- Consolidar la simultaneidad de los estudios de máster del centro con el Máster Universitario de Educación Secundaria Obligatoria, Bachillerato, Formación Profesional y Enseñanza de Idiomas y fomentar la implantación de esta.
- Promover y desarrollar la enseñanza semipresencial y online en los estudios de máster mediante la organización de un calendario de cursos de formación del profesorado.
- Finalizar todas las acciones conducentes a la implantación en el curso 2018-19 de los títulos recientemente verificados.

En relación a acceso, elaborar un mapa con la procedencia de los y las estudiantes matriculados en los grados impartidos en la Facultad.

2. Racionalizar la gestión económica y administrativa del Centro

- Gestionar con 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

- Supervisar el cumplimiento del Manual del Sistema de Garantía Interna de la Calidad y del Calendario de seguimiento de la calidad del Centro, informando del mismo a los y las integrantes de las comisiones académicas y al conjunto del profesorado.
- Planificar junto con el Vicerrectorado de Calidad e Innovación Educativa de la UA el proceso de certificación del Sistema de Garantía Interna de la Calidad del Centro con el fin de poder avanzar hacia la acreditación institucional del mismo.
- Avanzar en el proceso de definición y establecimiento de competencias y funciones de las Comisiones Académicas de titulación.
- Estudiar junto con el Vicerrectorado de Calidad e Innovación Educativa de la UA la posibilidad de simplificar y mecanizar los procedimientos de seguimiento de la calidad.
- Elaborar los planes de acciones de mejora de las titulaciones teniendo en cuenta los informes de renovación de la acreditación emitidos por la AVAP y coordinar la puesta en marcha de las recomendaciones y áreas de mejora indicadas.
- Ajustar los protocolos de seguimiento de la calidad de las titulaciones de acuerdo con las nuevas indicaciones de la AVAP y la revisión del Manual del SGIC que tiene previsto realizar el Vicerrectorado de Calidad e Innovación Educativa de la UA.

Mantener el nivel de cumplimentación de las guías docentes en UACloud e insistir en su necesaria adecuación al Reglamento para la Evaluación de los Aprendizajes de la UA.

4. Promover la participación del alumnado en el funcionamiento del Centro

- Realizar un seguimiento de la participación del alumnado en las comisiones del Centro.
- Mantener una comunicación regular y directa con la Delegación de Estudiantes y con el resto de representantes del alumnado.
- Apoyar a la Delegación de Estudiantes en el desarrollo de sus funciones tal como quedan recogidas en su propio Reglamento.
- Renovar mobiliario y equipo informático e instalar línea telefónica en el despacho de la Delegación de Estudiantes.
- Promover el asociacionismo del estudiantado de los distintos Grados de la Facultad y apoyar sus iniciativas.
- Continuar apoyando al alumnado en la organización de actividades de extensión universitaria, con el apoyo de la Delegación de Estudiantes y el

respaldo institucional de la Facultad.

- Implicar a nuestro alumnado en las actividades de promoción de las titulaciones.
- Favorecer la participación del alumnado en los actos y actividades institucionales (Olimpiadas, visitas de los Centros de Secundaria, conferencias titulaciones, etc.).

5. Desarrollar acciones de apoyo al alumnado

- Prestar soporte al funcionamiento de la Comisión de Adaptación Curricular.
- Colaborar con el Coordinador del Programa de Acción Tutorial en la gestión de las adaptaciones curriculares.
- Colaborar con los tutores del Programa de Acción Tutorial y apoyar sus acciones desde las coordinaciones académicas.
- Fomentar la participación del alumnado en el Programa de Acción Tutorial.
- Reforzar las acciones de ayuda social al alumnado.
- Revisar contenidos del apartado estudiantes dentro de la web de Estudiantes.
- Crear un apartado en la web donde se centralice toda la información relativa a los recursos de apoyo al estudiante.

6. Desarrollar acciones culturales

- Organizar encuentros culturales.
- Realizar la convocatoria de ayudas y subvenciones para actividades culturales. relacionadas con las titulaciones del Centro.
- Promover la celebración de las Jornadas culturales por titulaciones.
- Seguimiento del Proyecto Lingua: La Facultad en la Radio a través de Radio UA. Programas de radio en las distintas lenguas con titulación propia de la Facultad (alemán, árabe, francés e inglés)
- Difundir la producción científica y literaria del PDI, PAS y alumnado de nuestra Facultad mediante el espacio "El poder de las palabras".

7. Promover acciones académicas y de investigación

- Organizar las jornadas de jóvenes investigadores e investigadoras del Centro y colaborar con aquellas acciones de investigación que propongan los grupos de investigación, profesorado y estudiantes adscritos al centro.
- Mantener el fondo económico de la Facultad destinado a la publicación de las revistas de investigación elaboradas y mantenidas por grupos de investigación y departamentos adscritos a la Facultad.

8. 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.
- Actualización y mantenimiento de la página web de la Comisión de Igualdad-Observatorio.

- Asegurar la visibilidad en la web de la Comisión de TFG y TFM sobre perspectiva de género.
- Organizar encuentros culturales que potencien las políticas de igualdad y de diversidad afectivo-sexual e identidad de género.
- Creación de un grupo de trabajo de diversidad afectivo-sexual e identidad de género.

9. Desarrollar políticas de responsabilidad social

- Proponer una convocatoria de cheques-fotocopia y cheques-libro para ayudar a los/as estudiantes más desfavorecidos en el abono de sus fotocopias y en la adquisición de libros para poder seguir sus estudios en la Facultad.
- Fomentar la creación y consolidación en el presupuesto de la Facultad de una partida de acción social, destinada a solventar situaciones de precariedad y urgencia económica, sobrevenidas a los/as estudiantes de la Facultad de Filosofía y Letras

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

- Mantener y mejorar, en la medida de las necesidades, los 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.
- 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.
Facilitar la implantación a partir del curso 2017-2018 de los itinerarios de docencia en Valenciano y en inglés, que consisten en el reconocimiento de la competencia profesional, necesaria para la obtención de la capacitación docente, cumpliendo los requisitos fijados en el plan de incremento del valenciano, inglés y otras lengua en la docencia (PIVALD).

11. Reforzar el programa de prácticas y la inserción laboral

- Poner en marcha el programa de fomento del emprendimiento y de la inserción laboral
- Impulsar la creación de los Laboratorios de Humanidades e Innovación Social, junto con otro dedicado al Turismo, en cuyo marco el alumnado pueda ofrecer un servicio de asesoramiento a empresas y organizaciones

públicas en necesidades concretas relacionadas con las temáticas propias de los diferentes grados y másteres.

- Crear una red profesional para cada grado y máster en LinkedIn para mantener el contacto con el alumnado egresado y que sirva para compartir sus experiencias.
- Revisar el desarrollo de los programas de prácticas para mejorar su calidad.
- Ampliar la oferta de prácticas externas con la firma de nuevos convenios y organizarla en función de los perfiles profesionales del futuro alumnado egresado.
- Incentivar el desarrollo de las prácticas extracurriculares.
- Mejorar la dotación de ayudas para la realización de las prácticas en el extranjero.
- Mejorar los canales de comunicación entre el Centro y las empresas e instituciones colaboradoras, así como del alumnado con quienes tutorizan sus prácticas fuera de la Universidad.
- Pedir al alumnado mayor responsabilidad e implicación en la gestión de sus prácticas.
- Aumentar el porcentaje de participación del alumnado en las encuestas de satisfacción.
- Facilitar la gestión realizada por las y los tutores externos.
- Arbitrar nuevas medidas para el reconocimiento del personal tutor tanto académico como externo por la labor desarrollada con el alumnado.
- Solicitar ampliar la dotación del personal de administración y servicios para atender la gestión de las prácticas
- Continuar con la organización y celebración de los Café-Tertulia para oportunidades de empleo en cada titulación en los que se invitará al alumnado egresado de los diferentes estudios para que compartan sus experiencias relacionadas con la inserción laboral y las posibilidades del mercado de trabajo según los perfiles profesionales de los grados.
- Realizar el seguimiento del sistema de actas individuales para calificar al alumnado.
- Elaborar un protocolo para la tramitación de las renuncias de aquel alumnado que solicite cambiar de destino de prácticas.

12. Ampliar la movilidad del alumnado, profesorado y PAS

- Incrementar la participación del alumnado en los programas de movilidad, especialmente en algunos grados.
- Incrementar la participación del profesorado en los programas de movilidad, así como la del Personal de Administración y Servicios.
- Aumentar el número de acuerdos de movilidad y revisar los ya establecidos, con el fin de analizar su éxito o viabilidad.
- Difundir las convocatorias Erasmus+.
- Fomentar actividades de Cooperación Universitaria al Desarrollo en el marco de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) así como el voluntariado internacional.
- Realizar más reuniones informativas en la Facultad para el alumnado interesado en la Movilidad y en el voluntariado internacional.

- Promover los dobles grados internacionales.
- Organizar, de nuevo, algún tipo de evento en la Facultad en el que participen alumnos de la Facultad y alumnos acogidos, tal y como se hizo en la conmemoración de los 30 años Erasmus (22/11/2017), como mesas redondas en la que participen estudiantes que hayan hecho una estancia de movilidad y quieran contar su experiencia a compañeros/as interesados/as.
- Revisar las tablas de asignaturas recomendadas elaboradas por la Comisión de Movilidad para orientar al alumnado recibido a la hora de completar su "Learning agreement".

13. Desarrollar un programa de comunicación del Centro

- Potenciar la visibilidad de la Facultad de Filosofía y Letras por medio de los canales de comunicación correspondientes.
- Diseñar, coordinar y optimizar adecuadamente toda la comunicación interna y externa de la Facultad desarrollando un protocolo de comunicación
- Generar un boletín de noticias que albergue de un modo centralizado y clasificado toda la oferta cultural y académica que se lleva a cabo en el Centro.
- Desarrollar mecanismos ágiles de información sobre convocatorias, herramientas o servicios para estudiantes, PDI y PAS.
- Actualizar la página web a un nuevo formato a fin de mejorar más, si cabe, el acceso a la información del Centro.
- Mantener los mecanismos de recepción de las opiniones de nuestros alumnos sobre nuestras titulaciones.

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

- Seguir insistiendo en la progresiva electrificación de las aulas para posibilitar la recarga y uso de los ordenadores del alumnado.
- Continuar con la habilitación de una segunda aula de interpretación simultánea que permita organizar un máster de interpretación (se está reestructurando el renovado laboratorio 7)
- Conclusión de la reforma del Aula Magna, la Secretaría administrativa y el Decanato.
- Conclusión de la adaptación de los laboratorios de idiomas para la docencia de lenguas y de traducción audiovisual.
- Instalación de falsos techos en las aulas con aire acondicionado del Edificio A.
- Progresiva reforma de los aires acondicionados del Edificio C.
- Pintura y adecuación de las aulas de los edificios A y B.
- Acondicionamiento de la conserjería del edificio B.
- Renovación de los aseos del edificio B.
- En función de las posibilidades que se negocien con Rectorado y los departamentos directamente implicados, se intentarán poner en marcha:
 - o el Laboratorio de Fonética y Logopedia
 - o el Laboratorio de disciplinas históricas

15. Mejorar la utilización de los recursos bibliográficos

- 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 al profesorado 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.
- Difundir entre el profesorado el reciente convenio firmado entre la Biblioteca de la UA y Dialnet, que va a permitir incluir desde la Biblioteca de la Universidad la producción científica del profesorado de la UA no incluida en este momento en dicha base de datos. Para ello el profesorado de la Facultad deberá comunicar las obras científicas que desea sean incluidas en Dialnet. Se debe difundir y promocionar ente el profesorado de la Facultad este servicio.
- Promover acciones de difusión entre el profesorado del servicio ofrecido por la Biblioteca de “apoyo a la creación y mantenimiento de los perfiles de investigador: ORCID, RESEARCHID Y GOOGLE SCHOLAR”. Una posible medida podría ser la organización de cursos monográficos o charlas-conferencias impartidas por el personal de la biblioteca dando a conocer dicho servicio al profesorado de la Facultad.
- Incrementar el nivel de digitalización de la producción propia del personal investigador de la Facultad, fomentando la utilización del repositorio RUA de la Universidad de Alicante.

Fecha: 12 de febrero 2018

Juan Francisco Mesa Sanz
Decano

Elena Nájera
Vicedecana de Calidad

Josep Lluís Martos
Secretario