

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

Centro: Facultad de Filosofía y Letras

Curso académico: 2012-2013

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

| Política de calidad y cumplimiento de objetivos  |  |
|--|--|
| Valoración   | Actualizada  |
| Política de calidad  | Sí   |
| Puntos fuertes   | Áreas de mejora  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- Satisfactorio funcionamiento de la estructura de calidad integrada por la coordinación de asignaturas, Programa de Acción tutorial, coordinación de curso, comisiones de grado, coordinadores de máster, comisión de postgrado y comisión de garantía de calidad.</li> <li>- Notable seguimiento de las titulaciones y del proceso de enseñanza-aprendizaje a través de la atención de reuniones periódicas, atención de quejas y disfunciones y cumplimiento de los objetivos de calidad.</li> <li>- Continua introducción de mejoras en la web sobre la oferta formativa de la UA; en los procesos de evaluación del grado de satisfacción de los usuarios a través de la implementación de nuevas encuestas a diferentes agentes implicados y en la atención de quejas, sugerencias y reclamaciones.</li> <li>- Elevación de los informes de seguimiento y de resultados de cada una de las titulaciones, así como de las propuestas de mejora, a la Comisión de Garantía de Calidad.</li> <li>- Elaboración de los autoinformes anuales de seguimiento de la AVAP; elevación de alegaciones a los informes provisionales de seguimiento de la AVAP y atención de las recomendaciones efectuadas, tanto por la ANECA, como por la AVAP en los procesos de seguimiento de la calidad.</li> <li>- Tramitación de diversas modificaciones en diversos planes de estudios de titulaciones del centro.</li> <li>- Implicación del centro en el</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mejorar la coordinación entre los agentes y las comisiones de titulación.</li> <li>- Simplificar la burocratización que implican los procesos de calidad.</li> <li>- Agilizar la adaptación de la normativa del centro a los nuevos Estatutos de la Universidad de Alicante.</li> </ul> |

|   |  |
|---|--|
| cumplimiento de la acción docente e investigadora y en el cumplimiento de los principios de igualdad y conciliación familiar. |  |
|---|--|

| <b>Cumplimento de los objetivos</b>   |   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|---|
| Objetivos   | A | B | C | D | E |
| Implantación y seguimiento de la oferta formativa de grado y postgrado adscritos al Centro  | X |   |   |   |   |
| Racionalización de la gestión económica, académica y administrativa del Centro  | X |   |   |   |   |
| Afianzamiento de la estructura organizativa del Centro y revisión del Sistema de garantía de calidad, si procede  | X |   |   |   |   |
| Procurar mejoras en las infraestructuras y las condiciones materiales para el desempeño de la docencia e investigación  |   | X |   |   |   |
| Impulsar políticas de igualdad de género  | X |   |   |   |   |
| Impulsar la participación del alumnado en las actividades del Centro  | X |   |   |   |   |
| Promover y regular las prácticas en empresas e instituciones y ampliar la movilidad de los estudiantes  | X |   |   |   |   |
| Desarrollar acciones académicas, culturales y de promoción del Centro   | X |   |   |   |   |
| Fomentar la investigación en el Centro  | X |   |   |   |   |
| Adaptar la normativa del Centro a la nueva legislación  |   | X |   |   |   |
|   |   |   |   |   |   |
| <p>Como valoración general, la Comisión de Garantía de Calidad hace constar que la labor desarrollada en el centro ha sido plenamente satisfactoria a pesar de amplio número de inconvenientes con los que se ha tenido que trabajar, especialmente los relacionados con la reducción de los presupuestos y la falta de nuevas dotaciones de personal, tanto de PDI, como de PAS.</p> <p>El grado de implicación en la consecución de los objetivos de calidad por parte de todos los participantes en las estructura de calidad ha sido considerable. Y también, que los objetivos de calidad establecidos para el curso académico 2012-2013 se han cumplido casi en su totalidad. Desde el equipo de dirección del centro podemos indicar que se ha conseguido consolidar y desarrollar los siguientes aspectos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Satisfactoria implantación de los nuevos títulos en el marco del Espacio Europeo de Educación Superior. En este sentido, se ha cumplido correctamente con una nueva correlación en los horarios lectivos de antiguos y nuevos títulos y el proceso de extinción de los antiguos títulos se está llevando a cabo sin problemas.</li> </ul> |   |   |   |   |   |

- Satisfactoria implantación del Sistema interno de garantía de Calidad en el Centro, lo que ha implicado una mayor exigencia laboral no reconocida ni remunerada al PDI y al PAS. En este sentido, se han creado y consolidado una estructura transversal y vertical de agentes de calidad y comisiones; se ha estabilizado el Programa de Acción Tutorial; se ha implantado un sistema de atención de quejas, sugerencias y reclamaciones; se han elevado de forma satisfactoria modificaciones en las memorias de titulación que lo requerían; se han atendido las recomendaciones de mejora de la ANECA y de la AVAP en el procedimiento del seguimiento de la calidad. Además desde el centro se ha considerado pertinente mostrar a la sociedad todas las evidencias relacionadas con el desarrollo de la calidad, así como todos los informes de verificación, y seguimiento realizados por las agencias de calidad efectuada a nuestra oferta formativa.
- Cabe destacar la excelente gestión económica y de recursos materiales efectuada por el equipo de dirección y administración, teniendo en cuenta que se han atendido todas las peticiones a pesar de haberse reducido los presupuestos en más de un 40 % en los últimos dos años.
- Si bien no se han conseguido nuevos espacios para el centro, solicitados de forma reiterada desde hace años, se ha conseguido racionalizar y mejorar la gestión de los espacios disponibles, además de haberse atendido de forma eficaz y con solvencia las deficiencias o problemas detectados en las instalaciones.
- A través del *Observatori de les Dones*, creado en la Facultad, se ha intentado impulsar acciones de igualdad atendiendo, especialmente, al uso de un lenguaje no sexista, tanto en la información ofrecida a través de la web sobre la oferta formativa, como en las diversas actividades que se han venido realizando en el centro.
- Se ha impulsado considerablemente y de forma más que satisfactoria la investigación en el centro a través de varias acciones de considerable importancia. Se ha desarrollado una nueva Jornada (III Jornada Científica de la Facultat) de jóvenes investigadores de la Facultad de Filosofía y Letras y se ha dotado a las revistas científicas del centro de ayudas económicas para su edición, en una cuantía superior a la de convocatorias anteriores.
- Se ha consolidado la realización del *practicum* en empresas e instituciones y se ha ampliado considerablemente la oferta de estancias de movilidad en universidades extranjeras. La Facultad de Filosofía y Letras se ha convertido en un referente sobre la movilidad dentro de la Universidad de Alicante.
- Las actividades culturales en el centro han tenido un importante desarrollo, a través de la celebración de unas nuevas jornadas culturales y otorgando ayudas económicas y de infraestructuras a todos los que solicitaron y justificaron la celebración de jornadas, seminarios o congresos de carácter nacional o internacional.
- Se ha puesto en marcha diversos reglamentos y normativas en relación con la movilidad, las prácticas externas y el Trabajo fin de grado y de máster. También se han desarrollado los mecanismos oportunos para adaptar la normativa del centro a los nuevos Estatutos de la Universidad de Alicante, aunque en este aspecto, la falta de medios ha imposibilitado diligenciar más rápidamente el proceso de adaptación.

| Puntos fuertes  | Áreas de mejora   |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- Existencia de un cuerpo de PDI y PAS plenamente implicado en la implantación de la estructura de calidad y en el cumplimiento de los objetivos propuestos.</li> <li>- Importante desarrollo de las acciones de investigación en el centro, centrada en los estudiantes de postgrado y en el fomento de publicaciones científicas.</li> <li>- Agilidad en la gestión administrativa y en el tratamiento de quejas y sugerencias a través del buzón telemático.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Conseguir que el trabajo realizado por los agentes de mejora y los miembros de todas las comisiones sea reconocido administrativa, docente y económicamente. El sobreesfuerzo que supone la implantación de los procesos de calidad no puede depender del voluntarismo.</li> <li>- Conseguir una implicación y participación más directa y amplia de los estudiantes en los procesos de calidad y en el cumplimiento de los objetivos del centro.</li> <li>- Exigir a los órganos universitarios competentes la implementación de todas las mejoras y recomendaciones exigidas en los informes de seguimiento de la AVAP que no dependan directamente de la Facultad de Filosofía y Letras. Entre otras cuestiones exigir al rectorado las mejoras recomendadas en la información pública sobre la oferta formativa existente en la web y facilitar a la sociedad las memorias de titulación verificadas y modificadas.</li> </ul> |

## 2. Estado de las acciones de mejora

### Análisis

Son numerosas las acciones de mejora efectuadas durante el curso 2012-2013 en relación con el cumplimiento de los diferentes objetivos de calidad trazados al inicio del mismo. Siguiendo el orden de los objetivos aprobados por el centro, se han desarrollado, de forma resumida, las siguientes acciones:

#### 1. Implantación y seguimiento de la oferta formativa de grado y postgrado adscritos al centro.

- Emisión y realización de alegaciones a los informes de seguimiento de la AVAP.

- Remodelación de la página web de postgrado de la Facultad, incorporando los nuevos másteres.
- Introducción de mejoras en todos los folletos informativos de las titulaciones.
- Preparación y remisión al Vicerrectorado de Estudios de toda la información relativa a la informatización de las memorias de los grados de Historia, Geografía y Ordenación del Territorio y Humanidades.
- Tramitación a la ANECA de modificaciones de diverso orden en varias titulaciones y revisión de los textos remitidos al Ministerio de Educación para su publicación en el BOE.
- Tramitación y aprobación del nuevo doctorado de la Facultad de Filosofía y Letras.
- Regularizar los procedimientos para la elaboración de los trabajos fin de grado y de Prácticas externas. Aprobación de sendos reglamentos.
- Eliminación de las franjas horarias centrales del mediodía en todas las titulaciones, adecuando y facilitando los horarios de clase de la mayor parte de las titulaciones.
  
- Elaboración los horarios del curso académico 2013-2014.
  
- 2. Racionalizar la gestión económica, académica y administrativa del centro**
- Concreción en las dotaciones económicas del centro. Austeridad en el gasto con el objeto de contener el gasto.
- Difusión y mejora del buzón de Quejas, Sugerencias y Reclamaciones, con una explicación detenida sobre el procedimiento de atención a las mismas. Se ha informatizado el procedimiento de atención de las mismas. Agilización del procedimiento de recepción y respuesta.
- Apertura y mejora del buzón de Consultas al Centro a través de la página web.
  
- 3. Afianzamiento de la estructura organizativa de calidad dentro del centro y revisión del Sistema de Garantía de Calidad del centro**
- Remodelación de los enlaces web de Calidad de la Facultad de Filosofía y Letras.
- Realización de charlas informativas a los agentes implicados en la calidad sobre la aplicación informática astUA y su uso.
- Actualización de las evidencias documentales en astUA.
  
- 4. Procurar mejoras en las infraestructuras y en las condiciones materiales para el desempeño de la docencia**
- Se han revisado y arreglado, cuando así se necesitaba, todo el material que facilita la docencia en las aulas (cañones, ordenadores, micrófonos, etc.), informándose al profesorado a principio de curso.
- Se han instalado timbres en los edificios A y B para que las personas en silla de ruedas puedan avisar a las conserjerías y se les abran las puertas de los edificios, laboratorios y aulas.
- Se ha reparado y calentador y acondicionado la ducha y el vestuario que utilizan las personas que trabajan en el Centro y vienen en bicicleta.
- Se ha revisado el aire acondicionado de los edificios B y C, evidenciando averías estructurales que no puede resolver el centro y seguimos a la espera de una solución por parte del Vicerrectorado de Campus.
- Se han solicitado dos desinfecciones por evidencia de cucarachas y avispas en los edificios B y C, sin ser atendidas.
- Se ha advertido la existencia de nidos de gorriones, golondrinas y murciélagos en la fachada del edificio C.
- Estamos a la espera de confirmación de reformas para el Aula Magna y el Salón de Grados por parte del Vicerrectorado de Campus con las adaptaciones necesarias para personas con movilidad limitada y problemas de audición.
- Quedan pendientes los arreglos referentes a la reparación de la cristalera del edificio

- C, que presenta vacíos por pérdida de la silicona que une los cristales.
- No se han solventado los problemas de entrada de aguas pluviales a la planta baja del edificio C, problema que sigue estudiando el Vicerrectorado de Infraestructuras y Espacios y que ha comenzado a afectar también a la Sala Aifos.
  - No se han recibido respuestas convincentes sobre por qué no se atiende la reiterada petición de traslado de la capilla de la UA a un espacio común de la Universidad. Una solicitud que se lleva efectuando desde que, hace siete años, lo aprobara la Junta de Facultad y cuyo traslado permitiría mejorar las instalaciones del laboratorio de idiomas.
  - A ese mismo Vicerrectorado se ha pedido, en repetidas ocasiones, solucionar el problema que causa el arbolado en el aparcamiento más cercano al edificio C.
  - Se ha observado mejora en el problema que suponía la caída al suelo de las moras en los alrededores del edificio C.
  - Seguimos sin respuesta sobre las precarias circunstancias en las que trabaja el Gestor de Traducción e Interpretación y se está estudiando por parte del Vicerrectorado de Campus.
  - Se están cambiando los picaportes de las puertas en espacios comunes de los edificios A y B sustituyendo los pomos por manivelas, tal y como requiere la normativa de accesibilidad del CAE.

#### **5. Impulsar políticas de igualdad de género en el centro**

- Continúa el funcionamiento del blog del Observatori, con puntual información de actividades culturales, reivindicativas y científicas tanto de nuestro centro como del resto de entidades colaboradoras: [/http://donesobservatori.blogspot.com.es/](http://donesobservatori.blogspot.com.es/); así como el perfil en Facebook.
- Se ha realizado una encuesta entre todo el profesorado de la Facultad para conocer las asignaturas que contemplan la perspectiva de género en nuestro centro.
- Se han enviado los resultados a la Unidad de Igualdad de la UA.
- Se ha ampliado en número de personas incorporadas al *Observatori de les Dones*, observando un significativo crecimiento de alumnado en periodo de investigación predoctoral.

#### **6. Impulsar la participación del alumnado en el Centro**

- Desarrollo de las Olimpiadas estudiantiles en diferentes grados (Historia, Geografía y Ordenación del Territorio, Español, Filología Catalana y Lenguas Clásicas). Para más información consultar <https://www.google.com/search?oe=utf-8&ie=utf-8&site=search=lletres.ua.es%2Fes&q=olimpiadas>
- Se ha incrementado la participación de grupos específicos de estudiantes para el uso del espacio destinado a despacho de atención al alumnado, abierto por la Facultad en año pasado, incorporándose la Asociación de Estudiantes de Traducción e Interpretación, ArqueUA, Aula de Ayuda al Alumnado, y el Frente de Estudiantes Universitarios)
- Se mantiene una entrevista mensual con los dos responsables de la Delegación de Alumnado para que informen al Vicedecanato de sus propuestas, iniciativas y actividades.
- Se están elaborando encuestas entre el profesorado, desde el Aula de Ayuda al Alumnado, para conocer su disponibilidad a la hora de atender personas con discapacidades físicas o con problemas psicológicos e intentar orientarles sobre la mejor forma de ayudar a este tipo de estudiantes.
- Se publicita en la página de la Facultad, en facebook y en las pantallas de los tres edificios del Centro todas las actividades culturales y específicas que desarrolla el Alumnado.

#### **7. Promover y regular las prácticas en empresas e instituciones y ampliar la**

### movilidad de los estudiantes

- En cuanto a movilidad, se ha facilitado la realización de reuniones informativas con el alumnado de primer y segundo curso con la intención de estimular la participación de los estudiantes en diversos programas.
- Se han celebrado reuniones con los coordinadores Erasmus de universidades europeas socias y no socias con el fin de mantener y ampliar nuevas vías de colaboración.
- Se han facilitado contactos con instituciones no europeas para facilitar la firma de convenios.
- Se ha reunido la Comisión de movilidad para hacer un seguimiento de necesidades y demandas de nuestros estudiantes.
- En relación con las Prácticas en empresas podemos indicar las siguientes acciones:
- Se ha puesto en marcha las prácticas en tercer curso de Geografía y Ordenación del Territorio y Turismo.
- Se ha puesto en marcha la red docente de *Practicum* y del TFG para iniciar la impartición de ambas asignaturas.
- Se ha finalizado el curso de adaptación al Grado en Turismo, desarrollado durante los dos últimos años.

#### 8. Desarrollar acciones académicas, culturales y de promoción del centro

- Organización del Día de la Facultad con motivo del Acto de Graduación del alumnado de Filosofía y Letras.
- Fomentar la organización y difusión de otros encuentros culturales en colaboración con los departamentos y los grupos de investigación.
- Gestionar y regularizar la concesión de ayudas y subvenciones para actividades culturales y académicas. Ya se ha realizado la segunda de las convocatorias previstas.

#### 9. Fomentar la investigación y la visibilidad de la producción científica generada en el centro

- Celebración de las IIIª Jornadas de investigación de la Facultad con amplia participación.
- Celebración de reuniones con la dirección de la Biblioteca de Filosofía y Letras para fomentar la participación de los cursos en competencias informativas e informacionales, con el objetivo de que los trabajos de grado tengan mayores garantías de calidad.

#### 10. Adaptación de la normativa del centro a la nueva legislación

- Adaptación de la normativa de Trabajo fin de grado. La normativa del Trabajo fin de Master es totalmente compatible con la normativa publicada por la UA.

| Puntos fuertes  | Áreas de mejora   |
|---|---|
| Satisfactorio cumplimiento de los objetivos establecidos inicialmente, conseguido mediante el desarrollo de numerosas acciones de mejora. | Sería importante, para próximos cursos académicos, concretar algunos objetivos de calidad cuantificables. |

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

#### 3.1. Desarrollo de la enseñanza

| Análisis de indicadores e informes de resultados académicos:  |   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|---|
|   | A | B | C   | D | E |
| Valoración de los resultados académicos   |   | X |   |   |   |
| <p>En los informes de resultados de las diferentes titulaciones de grado y postgrado se hace constar que las guías docentes han estado a la disposición del alumnado en el momento de la matrícula y que la información era clara, concisa y actualizada. En general, aunque con alguna excepción, en todas las comisiones de titulación se indica que las asignaturas están bien ubicadas temporalmente, aunque en algún caso se considera necesario para una futura reforma, reubicar alguna asignatura. Se han atendido las tutorías presenciales y virtuales de forma habitual a pesar del amplio número que algunos profesores reciben. No se han producido disfunciones reseñables en el desarrollo de las actividades formativas, cumpliéndose con normalidad los cronogramas planificados en las guías docentes. Los procesos de evaluación se han efectuado atendiendo a lo establecido en cada guía docente, aunque para algunas asignaturas, los estudiantes han reclamado un mayor detalle explicativo con respecto a este punto y a los criterios de evaluación establecidos. También se viene reclamando una disminución de la carga de trabajo no presencial. Esta medida, ya ha sido transmitida a todos los agentes de calidad, especialmente, a la coordinación de asignatura para que se tenga en cuenta en las próximas programaciones de actividades formativas.</p> |   |   |   |   |   |
| Puntos fuertes  |   |   | Áreas de mejora   |   |   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- Debida cumplimentación de los guías docentes en los grados y postgrados, con información clara, precisa y actualizada.</li> <li>- Atención satisfactoria de las tutorías presenciales y virtuales a pesar de su gran incremento en muchos de los grados.</li> <li>- Alto grado de satisfacción con el desarrollo del proceso de enseñanza-aprendizaje en todas las titulaciones.</li> <li>- Utilización cada vez mayor de las nuevas tecnologías.</li> <li>- Cumplimiento de las tutorías presenciales y virtuales.</li> <li>- Satisfacción entre el alumnado por el desarrollo y coordinación en las asignaturas (Catalana, Español Árabe, etc.).</li> <li>- No se han producido problemas reseñables en los procesos de evaluación.</li> <li>- Debida cumplimentación de los guías docentes en los grados y postgrados, con información clara, precisa y actualizada.</li> <li>- Mayor incremento de la coordinación en los equipos docentes.</li> <li>- Introducción de muchas de las propuestas de mejora y corrección de algunos de los</li> </ul>  |   |   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Evitar la masificación en las aulas al existir ciertas descompensaciones en los grupos prácticos en algunos grados como estudios franceses, Español, Turismo, Traducción e interpretación o estudios Ingleses. Este aspecto se puede subsanar con una reducción de la <i>ratio de estudiantes</i>.</li> <li>- Homogeneizar las actividades prácticas y sus horarios en algunos grados.</li> <li>- Se solicita puntualidad y comportamiento más cívico a un sector del alumnado, como consecuencia de la masificación en las aulas.</li> <li>- Evitar la incorporación tardía de profesorado debido a problemas de contratación y de burocracia.</li> <li>- Explicitar con mayor detalle los criterios de evaluación en algunas asignaturas y grados.</li> <li>- Los docentes de interpretación del grado de Traducción e Interpretación</li> </ul> |   |   |



|   |  |
|---|--|
| <p>problemas detectados en el curso pasado, en concreto los relacionados con mejoras en la coordinación del profesorado y en el proceso de enseñanza aprendizaje.</p> | <p>consideran que el horario vespertino es perjudicial y proponen trasladar las clases a las mañanas: las grandes exigencias a nivel cognitivo de la actividad interpretativa recomendarían este cambio. Asimismo, la docencia por las mañanas mitigaría los problemas de refrigeración del laboratorio 6.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- En el grado de Traducción e interpretación se propone asegurar un mayor nivel de conocimientos lingüísticos previos para evitar una excesiva heterogeneidad de los grupos. Debe incrementarse el nivel de idioma, sobre todo en francés y alemán. Se propone la creación de un curso 0 en francés y alemán.</li> <li>- Presencia numerosa de alumnos Erasmus con competencias y necesidades muy distintas.</li> <li>- Aunque algunos profesores detectan mejoras, los alumnos aún no hacen un uso óptimo de las tutorías. Es realmente escaso su uso.</li> <li>- Discontinuidades en el horario con espacios sin docencia en los horarios de primer curso. Conviene eliminar o reducir al máximo esas discontinuidades. Su existencia genera cierto malestar entre el alumnado, especialmente en el grado en Geografía y Ordenación del Territorio.</li> </ul> |
|---|--|

### 3.2. Rendimiento de la enseñanza

| Análisis de indicadores e informes de resultados académicos:  |   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|---|
|   | A | B | C | D | E |
| Valoración de los resultados académicos   |   | X |   |   |   |
| <p>Los resultados académicos obtenidos en el conjunto de la oferta formativa son positivos. Los informes elevados por las diferentes comisiones de titulación muestran que se ha planificado la acción docente de forma coordinada por parte de cada equipo docente y que los procesos de enseñanza-aprendizaje se han desarrollado con gran normalidad. EL éxito académico en muchas asignaturas ha sido muy elevado, especialmente en los másteres y algo menor en los primeros cursos de grado.</p> <p>Se ha cumplido plenamente con el plan de aprendizaje, se han alcanzado los objetivos propuestos en las guías docentes y, en general, las metodologías de aprendizaje y los criterios de evaluación empleados han sido los adecuados. En definitiva, se ha obtenido un alto grado de consecución de los objetivos formativos.</p> <p>No obstante, a través de las encuestas de satisfacción efectuadas al PDI y al</p> |   |   |   |   |   |

alumnado podemos indicar que, a pesar del alto grado de satisfacción con la implantación de los nuevos títulos, el profesorado muestra su disconformidad con la rigidez del EEES y con la burocratización del sistema, mientras que los estudiantes señalan la falta de optatividad, la descompensación de la carga de trabajo con respecto al número de créditos y la escasez de actividades relacionadas con el mundo laboral y profesional. En cualquier caso, el principal malestar que se manifiesta por parte del PDI es el exceso de número de estudiantes por grupo teórico y práctico, ante la imposibilidad de desdoblar en grupos más acordes con lo que debería ser la plena implantación del Plan Bolonia.

| Puntos fuertes  | Áreas de mejora   |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- La planificación y coordinación entre teoría y práctica es más sólida que en el curso anterior.</li> <li>- Debida cumplimentación de los guías docentes en los grados y postgrados, con información clara, precisa y actualizada.</li> <li>- Atención satisfactoria de las tutorías presenciales y virtuales a pesar de su gran incremento en muchos de los grados.</li> <li>- Incorporación de las mejoras previstas en el curso 2011-12 y de algunas de las sugerencias recogidas en el informe del primer semestre del curso 2012-2013. Se han llevado a cabo reuniones de coordinación durante este curso académico para coordinar los cronogramas en primer curso. Tras la Comisión de Calidad del primer semestre de este curso académico se llevaron a cabo reuniones con los profesores que impartieron docencia en el semestre.</li> <li>- Los resultados se consideran muy aceptables en relación con las deficiencias observadas al inicio de curso (en idiomas, lingüísticos, hábitos de estudio...).</li> <li>- Coordinación y seguimiento entre el profesorado que imparte docencia en una misma asignatura, tanto en lo referente a contenidos, como en lo relativo a la distribución temporal de las actividades teóricas y prácticas planificadas.</li> <li>- Planificación, metodologías docentes y ritmo de trabajo adecuado aunque con exceso de trabajo no presencial en algunas asignaturas.</li> <li>- Atención individualizada en las asignaturas del recorrido en traducción del/al catalán (grupos muy reducidos).</li> <li>- Se detecta una mejora considerable en los resultados académicos y en el desarrollo de las enseñanzas.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Necesidad de que los estudiantes lean y asuman las guías docentes.</li> <li>- Exigir que los estudiantes extranjeros tengan el nivel lingüístico que se demanda para acceder a las clases (B1), para poder hacer un seguimiento efectivo de las materias.</li> <li>- Escasa asistencia a algunas clases teóricas presenciales. Promover una mayor asistencia activa en clase.</li> <li>- Aplicar en el curso académico que viene las propuestas (elaboración de un cronograma) de coordinación adoptadas tras la reunión de la Comisión de Calidad del Grado para fomentar la coordinación de actividades prácticas entre asignaturas y evitar su concentración. Sigue siendo necesaria una mayor coordinación entre asignaturas y revisar el volumen de actividades prácticas y materiales elaborados para que, en su conjunto, no resulte excesivo para el alumnado.</li> <li>- El estrés y agobio del plan de estudios y la organización de la docencia produce no sólo a estudiantes, sino también a los profesores y que repercute sin duda en la calidad de la docencia. Para el profesor resulta extremadamente difícil atender de manera adecuada a más de 100 estudiantes en sus trabajos personales, grupales, prácticas presenciales y virtuales, asistencia a seminarios y elaboración de resúmenes. Se propone una reduciendo de la <i>ratio de estudiantes</i> por grupos teórico.</li> <li>- Los profesores de lenguas del</li> </ul> |

|  |   |
|--|---|
|  | <p>grado en Turismo se quejan de que la estructura actual –un cuatrimestre en cada uno de los tres primeros cursos académicos- es deficiente para garantizar una cierta continuidad. Sería más conveniente distribuir el horario docente de esas materias a lo largo de todo el año (es decir, dos horas de inglés y dos de segundo idioma a lo largo de todo el curso).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mejora en los sistemas de evaluación y mayor coordinación docente.</li> <li>- Contar con grupos más reducidos, al menos en las sesiones de prácticas en el caso específico del primer curso de los programas formativos.</li> <li>- Mejorar la cadencia entre entrega de prácticas y revisión de la evaluación.</li> <li>- Coordinación del profesorado implicado en asignaturas complementarias.</li> <li>- Evitar la realización de prácticas en sábado y no distribuir tareas para los fines de semana en los grados de Humanidades, Historia y el máster de Traducción institucional.</li> <li>- Debe perfeccionarse el sistema de evaluación continua (un problema dificultado por la creciente masificación).</li> <li>- Conveniencia de revisar los contenidos teóricos que se solapan en distintas asignaturas y de reducir la carga de trabajo no presencial.</li> <li>- Necesidad de aumentar el uso de las TIC.</li> <li>-Aumentar el número de destinos para realizar el <i>Practicum</i>, con especial incidencia en la vinculación con instituciones de otros países europeos.</li> </ul> |
|--|---|

### 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 |   |   |
|  |   |   |   |   |   |

Sobre la inserción laboral de los egresados todavía no existen datos para la oferta formativa promovida dentro del EEES. No obstante, se cuentan con un reciente informe elaborado por el Vicerrectorado de Estudios, Formación y Calidad de UA, titulado *Informe de trayectorias laborales y formativas del alumnado egresado de la Universidad de Alicante 2006-2011. Resultados de la Facultad de Filosofía y Letras*.

El objetivo de este informe es conocer la inserción del alumnado de la UA en el ámbito laboral así como la satisfacción con la formación recibida, y de este modo, orientar la acciones y propuestas de mejora que se deberían considerar e incorporar en los diferentes programas formativos que se ofertan desde la Facultad de Filosofía y Letras.

La encuesta realizada por la Unidad Técnica de Calidad de la UA, en junio de 2012, muestra que un 56 % de la población egresada está ocupada frente a un 30 % en paro y un 14% que continua estudios, cifras poco alejadas del conjunto general de la UA. En este conjunto es destacable que un 35 % trabaje en el sector privado, frente al 16 % que lo hace en el sector público. En general, los estudiantes que cursan estudios de máster obtienen mayores posibilidades de inserción laboral, aun cuando los datos son variables entre unos y otros. En cualquier caso, la crisis económica actual potencia el retraso en la consecución de un empleo acorde con su nivel de estudios. Del mismo modo que la estabilidad y puestos ocupados después de finalizar la titulación también muestra datos similares a la media de la UA, y la media de tiempo en el puesto es de 3 años.

El porcentaje de contratos indefinidos es del 42 %, con una tasa elevada de temporalidad – 45%- en clara relación con la precariedad laboral actual.

En cualquier caso, es destacado el porcentaje de autónomos/as en varios de los titulaciones de licenciado – filología inglesa, traducción- y en un amplio número de másteres – Arqueología, Inglés y Español para fines específicos, Traducción institucional- . En la misma línea, el tamaño de las empresas categorizadas a partir del número de trabajadores y trabajadoras, es muy dispar, aunque cerca de un 26 % lo hacen en empresas pequeñas, de menos de 10 trabajadores.

Por otro lado, la tasa de desempleo del conjunto de los egresados es ligeramente superior al conjunto de la UA, al igual que existen claras diferencias en el tiempo que llevan desempleados entre licenciados.

Las razones que aducen los/as encuestados/as para no encontrar trabajo son básicamente el estado del mercado laboral y la falta de ofertas de empleo en su zona geográfica.

En general, la participación en formación de postgrado es más alta en el caso de la Facultad de Filosofía y Letras que en el conjunto de la UA, un 61% frente al 55 % de la UA. Son los estudiantes de Filología Catalana y Estudios Árabes e Islámicos los que tienen valores más elevados, pero también son los egresados que ocupan puestos cualificados más altos.

En cualquier caso, Traducción e interpretación, Humanidades, Turismo y todos los másteres son las titulaciones que tienen un mayor grado de ocupación.

Con respecto a la valoración que los egresados realizan de la formación recibida en la Facultad de Filosofía y Letras, la calificación media es de aprobado alto (6,8), por encima de la calificación obtenida el conjunto de los títulos de la UA (6,7). Todas las titulaciones obtienen valores elevados en este aspecto.

Puntos fuertes

Áreas de mejora

|   |  |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- Similar porcentaje de egresados empleados que el resto de la Universidad de Alicante.</li> <li>- Los estudiantes de la Facultad de Filosofía y Letras son los que más amplían su formación, con titulaciones de postgrado y cursos de formación. Los datos muestran que a mayor grado de formación, mayores posibilidades de obtener trabajo en puestos cualificados.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Necesidad de mejorar la formación de los egresados durante el periodo formativo con nuevas ofertas de cursos, de carácter eminentemente práctico y adecuado al mercado laboral.</li> <li>- Aumento de la oferta de prácticas en empresas e instituciones.</li> <li>- Necesidad de estabilizar y reforzar la formación de postgrado como forma de potenciar la empleabilidad.</li> </ul> |
|---|--|

### 3.4. Otros indicadores de servicios

| Análisis   |   |   |   |   |   |
|--|---|---|---|---|---|
|  | A | B | C   | D | E |
| Valoración de los resultados   |   | X |   |   |   |
| <p>En lo referente a otros servicios como espacios, fondos bibliográficos, administración, gestión de expedientes, etc., cabe indicar un grado de satisfacción es muy elevado por parte de todas las comisiones de titulación y de los usuarios en general. Quizás, los únicos desajustes se han producido en la adecuación de algunas aulas para determinadas actividades, o la necesidad de mobiliario flexible en determinadas aulas, pero esta cuestión no depende del personal del centro de forma específica. Por parte de la coordinación de algunos másteres se reclama que las clases se puedan impartir en el edificio B de la Facultad de Filosofía y Letras, donde está el material de trabajo, y no en las aulas del edificio de Ciencias Sociales.</p> <p>La excepción es la valoración que desde distintas comisiones de grado se realiza sobre los laboratorios de idiomas y el equipamiento necesario, que lo consideran anticuado e insuficiente.</p> <p>Un problema detectado y señalado en los informes de semestres anterior y de varias comisiones de titulación de grado es el de acústica e insonorización de las aulas. Aunque ya se han tomado las medidas oportunas solicitando silencio en los pasillos, también se cursará la correspondiente solicitud al vicerrectorado de Infraestructuras.</p> <p>La encuesta de satisfacción efectuada a los usuarios de la secretaría de la Facultad de Filosofía y Letras ha mostrado que la labor y la atención prestada es plenamente satisfactoria, al igual que el clima laboral en la secretaría también muestra una buena planificación del trabajo y una satisfacción acorde con el servicio y con las competencias encomendadas.</p> |   |   |   |   |   |
| Puntos fuertes   |   |   | Áreas de mejora   |   |   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- Buen hacer y disposición del PAS</li> <li>- Buenas instalaciones y materiales en las bibliotecas</li> <li>- Suficientes medios e infraestructuras para el desarrollo de los procesos de enseñanza-aprendizaje.</li> <li>- Empleo del campus virtual como plataforma de trabajo.</li> </ul>  |   |   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Lentitud de los equipos informáticos, mejora en la iluminación y en las persianas de numerosas aulas; eliminación del mobiliario fijo en las aulas y evitar que el alumnado reciba clases en las aulas del sótano de Ciencias Sociales.</li> <li>- Laboratorios pequeños para grupos ya de por sí demasiado numerosos en algunas asignaturas.</li> </ul> |   |   |



- Renovación urgente de equipos informáticos (laboratorio 4).
- Se debe solucionar ya de una vez por todas los problemas de ventilación-refrigeración del laboratorio 6 (se lleva denunciando desde hace años que no reúne las condiciones de uso necesarias debido a ese problema).
- En la mayoría de las asignaturas no es posible disponer de un ordenador por alumno para la parte práctica. Debería subsanarse urgentemente.
- Rigidez en la disposición de los puestos de trabajo dentro de las aulas: dificulta la dinámica de trabajo en grupo. Debería modificarse.
- Ruido excesivo de los aparatos de aire acondicionado. Deberían renovarse.
- Hay aulas no aptas para la docencia (1-03S): sin ventilación natural, acristalamiento que provoca temperaturas elevadas.
- El aula DE/0-02I cuenta con una pizarra muy pequeña, ubicada a un lado, lo que dificulta seguir las explicaciones del profesor; el aula EC/INF1 tiene columnas en medio, lo cual también dificulta que el alumnado siga las explicaciones del profesor. El aula de informática de Derecho carece de equipo audiovisual.
- Instalación en las aulas de enchufes para portátiles.
- Garantizar que la capacidad del aula es acorde con el número de alumnos que debe recibir la docencia en grupos del programa formativo de mañana y tarde castellano en Geografía y Ordenación del territorio, Historia y Humanidades.
- Asignación de aulas de informática en los edificios de impartición de las clases del Grado o edificios más próximos para evitar desplazamientos y pérdidas de horas lectivas.
- Asegurar también la existencia de inhibidores de frecuencia para equipos electrónicos (Smartphone, tablet.).

|  |  |
|--|--|
|  |  |
|--|--|

#### 4. Satisfacción de los grupos de interés

| Análisis   |   |   |   |   |   |
|--|---|---|---|---|---|
|  | A | B | C | D | E |
| Valoración de los resultados   |   | X |   |   |   |
| <p>En el presente curso académico 2012-2013 contamos con diversas encuestas de satisfacción a los usuarios y grupos de interés, desarrolladas por la Unidad Técnica de Calidad, disponibles en la aplicación astUA. A las ya encuestas de usuarios de la secretaría de la Facultad o de clima laboral efectuados en año pasado, y ya comentados en valorados en su momento, en esta ocasión debemos sumar los informes de satisfacción efectuada, tanto al PDI, como a los estudiantes en relación con la implantación de las respectivas titulaciones en las que imparten docencia o cursan, respectivamente.</p> <p>Estas encuestas sobre el grado de satisfacción con la titulación muestran algunos datos de interés que pasamos a valorar, y cuyo resultados sirven para reflexionar sobre algunos aspectos mejorables, de forma general, en todos ellos.</p> <p>En primer lugar, en relación con la encuesta efectuada al PDI, cabe destacar la escasa participación del colectivo. Solamente se dispone de datos de 8 títulos de grado, faltando por completo información sobre los grados en Estudios Árabes e islámicos y en Humanidades.</p> <p>En general, la calificación media de satisfacción se sitúa sobre el 6,4 sobre 10. Se ha considerado como muy positivo el cumplimiento de la guía docente, la información que se ofrece sobre los títulos, el buen apoyo del PAS, mas buenas infraestructuras y la amplia movilidad para el PDI en las titulaciones de estudios filológicos. Por el contrario, se ha considerado como mejorable el conocimiento previo de los estudiantes en el momento de acceder a la universidad, el escaso uso de las tutorías presenciales, la escasa optatividad en las titulaciones y la insuficiente participación del alumnado en clase. Podríamos considerar como adecuados, aunque mejorables, los planes de estudios y el grado de satisfacción con los resultados académicos alcanzados. En definitiva, por parte del PDI, se podría indicar que se puede mejorar en el desarrollo de una mayor optatividad, en conseguir una mayor participación del alumnado en clase, en la atención de tutorías presenciales, pero, sobre todo, se debería mejorar considerablemente en el conocimiento que los estudiantes deben tener para acceder a la universidad. La rigidez de los nuevos planes de estudios parece ser otra de las piedras angulares sobre la que no se está conforme.</p> <p>Por otro lado, las encuestas de satisfacción a los estudiantes, de lo que se cuenta con información de todos los grados y de únicamente dos másteres (Assessorament lingüístic i Traducció institucional), presenta también unos valores medios de 6,3, parejos a la del PDI. Existe una clara descompensación en la calificación entre el apartado de acceso, formación y atención al estudiante, mal valorado, y el apartado de infraestructuras y servicios, muy bien valorado. Los procesos de enseñanza y la organización de la enseñanza presentan unos valores intermedios cercanos a la calificación media.</p> <p>Entre las cuestiones bien valoradas, en general, destaca la movilidad, los recursos TIC,</p> |   |   |   |   |   |

las infraestructuras, la información de los títulos ofrecida en web, así como la información de la guía docente. Entre los problemas que encuentran se puede destacar la coordinación del profesorado en las asignaturas, la escasa oferta de optatividad, la atención de quejas y especialmente, las escasas actividades de orientación laboral y profesional.

En este sentido, queremos destacar que aunque pueden existir disfunciones en la coordinación del profesorado, es evidente que se ha avanzado considerablemente en este aspecto, aunque el plan Bolonia ha supuesto la generación de equipos docentes, que en algunos casos llegan a alcanzar 16 profesores en una misma asignatura. La coordinación de curso y las comisiones de grado están efectuado una enorme labor de coordinación y atención de disfunciones.

Por otro lado, la escasa oferta de optatividad está condiciona a su comparación con los planes en extinción, donde había una gran cantidad de asignaturas optativas, y planes de estudios nada constreñidos. Los actuales planes de estudios, de 240 créditos, y no de 300 como los antiguos, no permiten grandes itinerarios, limitados a su vez al coste cero.

En cuanto a la atención de quejas, podemos indicar que todas las remitidas al centro han sido atendidas y resueltas. Quizás el problema resida en el escaso conocimiento que los estudiantes tienen sobre el canal web de quejas y sugerencias puesto a su disposición en la web de la Facultad, a pesar de haber sido anunciado en la misma, en las pantallas digitales de los centros y difundido a través del PAT. Será necesario insistir en este aspecto, en los actos de acogida, en el PAT y en las presentaciones de asignaturas.

Y también, en relación con la percepción de escasas actividades de orientación profesional y laboral, cabe indicar que desde el centro y desde el PAT se vienen realizando anualmente diversos talleres de orientación profesional y laboral, cursos, seminarios, y apoyo a todo tipo de jornadas y en las más variadas ramas del conocimiento. El problema, puede residir, probablemente, en la imposibilidad de los estudiantes de asistir a muchos de estas actividades, dado los horarios tan cerrados y rígidos con que se desarrollan los periodos lectivos en la Universidad de Alicante.

En definitiva, aunque las calificaciones medias obtenidas son satisfactorias, desde la comisión de garantía de calidad, se es consciente de la necesidad de mejorar en aspectos como la difusión de la existencia de un buzón telemático de quejas, las actividades de orientación profesional y en la optatividad en algunos grados.

La comunicación de un buzón de quejas creemos que debe ser indicado por el profesorado en la presentación de sus asignaturas, y así lo vamos a proponer al colectivo. En el caso de las actividades de orientación profesional, quizás sea importante proponer el desarrollo de talleres o actividades en periodos donde los estudiantes estén más liberados de trabajo o de asistencia a clase; y por último, el aumento de la optatividad, es una cuestión que debe ser analizada de forma pormenorizada en cada una de las comisiones de grado, para proponer, en el caso de considerarlo oportuno, cambios en las memorias de titulación. No obstante, las posibilidades de implementación de un mayor número de asignaturas en estos momentos son nulas.

Por otro lado, también contamos con otras encuestas de especial importancia para la valoración de los grupos de interés del centro. La encuesta de satisfacción de usuarios/as de la Secretaria de la Facultad realizada en los meses de noviembre y



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

En otro orden de cosas, en el análisis del informe de "Clima Laboral" del personal de administración y servicios, realizado en enero de 2011 por la UTC, permite deducir que el conjunto del personal de administración está satisfecho con el trabajo que realiza, por encima de los datos obtenidos en el mismo informe de 2008 – 5,64 frente a 4,72-; con la responsabilidad y la autonomía con la que cuentan, con las posibilidades de promoción y con la labor de la dirección y las relaciones con sus compañeros/as de trabajo. Sin embargo, consideran necesario mejorar algunos aspectos de sus condiciones laborales, fundamentalmente las de temperatura e iluminación.

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

Lo mismo ocurre con la dotación de plantillas de PDI. En este sentido, también es importante señalar la disparidad de los valores en relación con la condición del grado de doctor entre el profesorado. Mientras en los másteres casi todos presentan unos índices de PDI doctor muy elevados, en los grados la disparidad es mayor. Del mismo modo, en los grados de Historia y Geografía y Ordenación del territorio, el porcentaje de doctores supera el 70 %, mientras en el resto de grados supera el 54%, con la excepción de Traducción e interpretación y Turismo, que ha experimentado un ligero aumento. Ello redundará en la mayor implicación del profesorado en la docencia e investigación.

En cualquier caso, los bajos porcentajes en PDI doctor se debe a la necesidad de contratación de profesorado asociado a tiempo parcial, para cubrir la docencia de un creciente número de grupos teóricos y prácticos, lo que en principio, no parece redundar en un empeoramiento de la calidad docente, tal y como muestran las encuestas efectuadas a las que antes se ha aludido.

| Puntos fuertes | Áreas de mejora                   |
|----------------|-----------------------------------|
|                | - Homogeneizar y reducir la ratio |

|  |  |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- Amplia implicación del profesorado y del personal de administración en la consecución de la excelencia.</li> <li>- Gran capacidad de respuesta y resolución a algunas condiciones materiales limitadas.</li> <li>- Enorme implicación de la UTC de la UA en la obtención de datos sobre los usuarios</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>de los estudiantes que integran los grupos teóricos y prácticos en los grados con el objeto de mejorar la interacción docente.</li> <li>- Procurar la ampliación de cuerpos docentes a tiempo completo doctores.</li> <li>- Racionalizar el uso de espacios infrautilizados.</li> <li>- Analizar las posibilidades de aumento de la optatividad y de las actividades de orientación profesional y laboral teniendo en cuenta la situación económica.</li> <li>- Difundir entre el alumnado el buzón de quejas y sugerencias y su efectividad en la atención de las mismas.</li> </ul> |
|--|--|

## 5. Quejas, reclamaciones y sugerencias

| Análisis de las quejas, reclamaciones y sugerencias   |   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|---|
|   | A | B | C | D | E |
| Valoración de los resultados  |   | X |   |   |   |
| <p>Durante el curso académico 2012-2013, la Facultad de Filosofía y Letras ha recibido a través de su buzón de quejas, sugerencias y reclamaciones un total de 35 quejas y 12 sugerencias/consultas.</p> <p>con respecto a las quejas cabe señalar que en su mayor parte corresponden a problemas administrativos en la gestión de las matrículas de algunos estudiantes o problemas con el campus virtual, claves de acceso, recepción de la TIU o entrega del diploma del acto de graduación. Todas ellas fueron atendidas en menos de 48 horas. También se solicitó la posibilidad de cambiar de asignatura, ante errores en la matriculación, que fueron debidamente subsanados. En otros casos, las quejas se refirieron a la poca información recibida en la secretaría sobre la posibilidades de obtención del B1, o también sobre la falta de información de un examen del plan en extinción de la titulación de Filología Catalana. Ambas fueron rápidamente atendidas.</p> <p>Por último, cabe destacar un conjunto de quejas de varios estudiantes del grado de Traducción e Interpretación solicitando la impartición del grado en turno matutino. Por el momento, se trata de un asunto de difícil resolución por diversos problemas: disponibilidad de aulas, de espacios y, sobre todo de falta de profesorado.</p> <p>Otra queja reseñable se ha producido en el grado de Historia, donde un estudiante se quejaba sobre el desconocimiento de la calificación obtenida en una de las asignaturas que ha cursado. Dicha queja fue trasladada al departamento correspondiente para que el profesor responsable la atendiese. El error fue subsanado con urgencia.</p> <p>Por otro lado, el resto de asuntos son sugerencias, a los grados de Estudios Ingleses, Turismo y Geografía y Ordenación del Territorio. Todas ellas han sido elevadas a las respectivas comisiones de grado para su análisis y posibilidades de desarrollo.</p> <p>En definitiva, consideramos que el canal de quejas y sugerencias establecido desde la Facultad de Filosofía y Letras empieza a ser conocido por los grupos de interés y empleado de forma habitual. Se ha efectuado una amplia labor para dar a conocer este canal, pero somos conscientes que una parte del alumnado todavía lo desconoce. Es</p> |   |   |   |   |   |

más, su uso como canal para elevar consultas nos muestra, en buena medida, ese desconocimiento, más aún, si existe un canal específico de consultas directamente dirigido a la secretaría del centro.

El exhaustivo cumplimiento de los procesos de atención establecidos en la atención de quejas, sugerencia y reclamaciones, hace de esta herramienta un vehículo fundamental para subsanar de forma rápida y eficiente todas las deficiencias que los usuarios detectan en su cotidianidad.

| Puntos fuertes   | Áreas de mejora   |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- Disponibilidad de todos los usuarios de un buzón de quejas, reclamaciones y sugerencias, debidamente reglado, con respuesta en 48 horas y resolución en el plazo de 15 días.</li> <li>- Atención directa siguiendo el procedimiento establecido en el SGIC y explicado convenientemente en el mismo.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Insistir al alumnado sobre las diferencias entre quejas, reclamaciones sugerencias y consultas.</li> </ul> |

## 6. Información pública

| Análisis de los resultados del proceso de información pública   |   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|---|
|   | A | B | C | D | E |
| Valoración de los resultados  |   | X |   |   |   |
| <p>Uno de los pilares fundamentales desarrollados por el presente equipo de dirección está basado en la apertura a la sociedad del centro y de toda su actividad, así como potenciar al máximo la claridad en la gestión académica, administrativa y económica. No en vano, en los dos últimos años se ha efectuado una intensa labor en este sentido, pudiendo afirmar que todos los procesos claves ejercidos desde la Facultad de Filosofía y Letras ya están a disposición de toda la sociedad, desde toda la información pertinente sobre la oferta formativa, a los procesos de calidad, a la gestión económica o a la dotación de ayudas para la realización de actividades formativas regladas o culturales complementarias. En este sentido, se puede decir que la Facultad de Filosofía y Letras ha dado un salto cualitativo trascendental en los últimos dos años</p> <p>La información sobre las diferentes titulaciones que se ofertan en el centro, las guías docentes, la normativa vigente y todo lo relacionado con las normas de admisión y los procesos de matriculación, o los planes de extinción de los antiguos títulos, se encuentran fácilmente accesibles a los estudiantes y a la sociedad en general a través de la web. Se trata de información a la que se accede de forma rápida, sencilla e intuitiva desde la página web de la UA o de la propia Facultad de Filosofía y Letras que forma parte de la misma. Esta duplicidad, que podría dificultar el acceso a la información, lo que está sirviendo es para facilitarla.</p> <p>También han sido editados diversos folletos con la información esencial sobre la oferta formativa del centro. Además, el grado de satisfacción con la información facilitada desde la administración del centro es muy positivo.</p> <p>Por otro lado, los informes de seguimiento y de resultados de cada una de las</p> |   |   |   |   |   |

titulaciones del curso académico 2012-2013 y también los anteriores, están visibles en la web del centro, apartado de calidad, seguimiento de la calidad, informes internos. Por lo demás, el conjunto de los informes y documentos generados en el seguimiento de la calidad, algo más de 740 en estos momentos, están disponibles en astUA. El resto de informes se encuentran disponibles y a la disposición de la sociedad en el apartado de calidad de cada titulación, en especial, los informes de verificación y los informes definitivos de seguimiento efectuados por la AVAP. Por otro lado, desde el centro somos partidarios de exponer a la sociedad las memorias iniciales de titulación verificadas y también las modificadas de cada una de las titulaciones que han llevado a cabo cambios en sus planes de estudio. Sin embargo, por el momento, su visibilidad depende del Vicerrectorado de Estudios, formación y calidad y no de la Facultad de Filosofía y Letras. Un avance en este sentido, ha sido la introducción de las memorias en AstUA.

La Junta de Facultad y la Comisión de Garantía de Calidad es informada periódicamente de todos los cada uno de los aspectos relacionados con el establecimiento y aprobación de horarios, guías docentes, solicitudes de cambios en los planes de estudios, acciones del PAT, creación de redes docentes, encuestas de satisfacción, resultados de la estructuras de calidad, procesos de evaluación de titulaciones, decisiones de la Comisión de garantía de Calidad, situación económica y del gasto en el centro, por primera vez públicos, y definición y cumplimiento de los objetivos de calidad del centro. Los objetivos de calidad del centro establecidos para cada curso académico son difundidos a través del correo electrónico a todos los grupos de interés y son publicados en web, capítulo 4 del Manual del SGIC.

La gestión económica del centro también están disponibles en la web, fundamentalmente los presupuestos anuales, desglosados en partidas y la situación del gasto.

Por tanto, la transparencia y visibilidad de la información sobre la oferta formativa y las actividades desarrolladas en el centro son completas y sin ningún tipo de restricción.

| Puntos fuertes   | Áreas de mejora |
|--|-----------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- Máxima transparencia y visibilidad de la información del centro.</li> <li>- Introducción de mejoras en la presentación de la información en web.</li> <li>- Encuestas de satisfacción a todos los grupos de interés.</li> </ul> |                 |

## 7. Estado de revisiones del SGIC de cursos académicos previos

| VALORACIÓN  |
|---|
| <p>Aunque en cursos académicos anteriores, pero especialmente en el curso 2010-2011, el equipo de dirección del centro consideró oportuna la introducción y revisión de algunos capítulos, esencialmente el 2, 3 y 4 del Manual del SGIC. En los cursos académicos sucesivos se ha intentado desarrollar y aplicar los cambios introducidos, especialmente los referentes a la estructura de dirección del centro y al protagonismo</p> |

otorgado a las comisiones de titulación y a la comisión de garantía de calidad. En este sentido, también fueron creados diversos formularios a modo de informes para recopilar la información necesaria con la que cumplimentar de forma objetiva y con argumentos, los informes de seguimiento y resultados del PM01, no sólo de la CGC, sino, sobre todo, los de cada de unas comisiones de titulación. Los resultados han sido satisfactorios, consiguiendo a través de la estructura transversal, horizontal y vertical de agentes de mejora y comisiones implantada, una ingente información sobre el desarrollo y funcionamiento de los procesos de enseñanza y aprendizaje, así como todas las deficiencias o disfunciones detectadas y numerosas propuestas de mejora que son tenidas en cuenta para el establecimiento de los objetivos de calidad.

En este sentido, creemos que la estructura propuesta, aunque amplia y enormemente compleja para algunas cuestiones, se ha mostrado como eficiente y con capacidad para atender y vehicular las acciones de mejora y el control sobre la oferta formativa y la atención a los estudiantes.

Durante el curso 2012-2013 no se ha considerado necesario efectuar modificaciones en el SGIC, aunque sí se ha creído necesario implementar la documentación existe en los procesos de calidad de cada una de las titulaciones en la aplicación desarrollada para tal efecto, por parte del Vicerrectorado de Estudios, Formación y Calidad. En este momento, el número de registros documentales en astUA supera los 700 y el número enlaces web se aproxima al centenar.

## 8. Cambios que pueden afectar al SGIC (documentación)

### VALORACIÓN

Por el momento, no se han considerado ningún cambio que pueda afectar al SGIC, aunque sí mejoras con la implementación de AstUA – Aplicación para el seguimiento de las titulaciones de la Universidad de Alicante-.

## 9. Propuestas de objetivos para el próximo curso académico

### PROPUESTAS

En estos meses finales de 2013 se ha iniciado el proceso de elección de un nuevo equipo decanal en la Facultad de Filosofía y Letras. Aunque desde el equipo saliente se ha considerado oportuno proponer unos nuevos objetivos de calidad para el curso 2013-2014, con una serie de acción de mejora asociadas, somos conscientes de que el equipo entrante podrá considerar su revisión, ampliación o modificación en función de su programa de acción.

Por esta razón, el equipo decanal en funciones y en atención a las grandes líneas de trabajo que ha venido desarrollando en los últimos dos años, considera oportuno mantener los mismos objetivos, introduciendo, eso sí, nuevas acciones de mejora.

Los objetivos generales, ya conocidos, son los siguientes:

1. Implantación y seguimiento de la oferta formativa de grado y postgrado

adscritos al centro.

2. Racionalizar la gestión económica y administrativa del centro.
3. Desarrollo de la estructura organizativa de calidad dentro del centro y revisión del Sistema Interno de Garantía de Calidad del centro
4. Procurar mejoras en las infraestructuras y en las condiciones materiales para el desempeño de la docencia.
5. Impulsar políticas de igualdad de género en el centro.
6. Impulsar la participación del alumnado en el Centro.
7. Promover y regular las prácticas en empresas e instituciones y ampliar la movilidad de los estudiantes
8. Desarrollar acciones académicas, culturales y de promoción del centro.
9. Fomentar la investigación en el centro.
10. Adaptar de la normativa del centro a la nueva legislación.

## 10. Propuestas de acciones de mejora de mejora

### ACCIONES DE MEJORA

El cumplimiento de los objetivos propuestos para el curso académico 2012-2013 supone continuar con las mismas líneas de actuación, con las que se pretende alcanzar las acciones que a continuación pasamos a exponer:

- **1. Implantación y seguimiento de la oferta formativa de grado y postgrado adscritos al centro.**
- Introducir de acciones de mejora continuas en los grados y postgrados con el fin de mejorar su calidad y asegurar su continuidad.
- Elevar al Vicerrectorado de Estudios, Calidad y Formación cambios en las memorias de titulaciones que así lo soliciten desde sus respectivas comisiones y departamentos.
- Aprobar un protocolo para la aprobación de cambios en las titulaciones, señalando los plazos temporales para su aprobación en la Facultad.
- Potenciar el mantenimiento de los futuros programas de doctorado del centro.
- Seguir el desarrollo y correcto funcionamiento de los Trabajos fin de grado.
- Incorporar mejoras en el actual calendario de exámenes y asignación de aulas siguiendo la normativa de la Facultad.
- Elaborar una propuesta de horarios
- Coordinar y velar por la correcta cumplimentación de las guías docentes en campus virtual.
  
- **2. Racionalizar la gestión económica y administrativa del centro.**
- Gestionar con rigor las dotaciones económicas del centro.
- Desglosar las ayudas: salidas de campo y actividades culturales.
- Controlar la aplicación del logo corporativo de la Facultad y de la Universidad a todos los documentos oficiales del centro.
  
- **3. Desarrollo de la estructura organizativa de calidad dentro del centro y revisión del Sistema Interno de Garantía de Calidad del centro**
- Desarrollar un protocolo de contestación y resolución de quejas, con especial atención a la participación de comisiones de grado y postgrado y direcciones de departamento.
- Revisar los procesos estratégicos, clave y de apoyo del Sistema Interno de Garantía de Calidad.
- Evaluar el nivel de cumplimiento de cada uno de los criterios exigidos por la AVAP y la ANECA a los estudios de grado y postgrado y atender las recomendaciones propuestas por dichos organismos en sus informes de verificación y seguimiento.

|   |
|---|
| <ul style="list-style-type: none"><li>- Participar en el programa voluntario de acreditación de títulos iniciado por la AVAP.</li></ul> <p><b>4. Procurar mejoras en las infraestructuras y en las condiciones materiales para el desempeño de la docencia.</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Reclamar obras de mejoras en el centro.</li><li>- Reclamar la mejora del sistema de refrigeración/calefacción.</li><li>- Introducir mejoras en las condiciones de trabajo para el desempeño de la docencia, con especial interés en la renovación de los equipos informáticos de clases y laboratorios.</li></ul> <p><b>5. Impulsar políticas de igualdad de género en el centro</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Consolidar la ejecución de actividades en el <i>Observatori de la Dona</i>.</li><li>- Vigilar el uso del lenguaje igualitario en documentos de la Facultad.</li></ul> <p><b>6. Impulsar la participación del alumnado en el Centro</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Aprobar un reglamento interno de la Delegación de alumnado del centro</li><li>- Conseguir la participación e implicación del alumnado en todos las comisiones del centro</li><li>- Mantener y promocionar las Olimpiadas de titulación del centro.</li></ul> <p><b>7. Promover y regular las prácticas en empresas e instituciones y ampliar la movilidad de los estudiantes</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Regularizar y dar mayor visibilidad a la oferta de prácticas del centro.</li><li>- Incrementar el número de alumnos en prácticas en los estudios donde es opcional.</li><li>- Aumentar la oferta de puestos de realización de prácticas de empresas.</li><li>- Incrementar el número de prácticas de empresas para alumnos en el exterior.</li><li>- Introducir mejoras en la visibilidad de las prácticas de empresa ofertadas por el centro.</li><li>- Gestionar los programas de movilidad del centro.</li></ul> <p><b>8. Desarrollar acciones académicas, culturales y de promoción del centro</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Organizar la Jornada cultural de noviembre y otros encuentros culturales a lo largo del curso.</li><li>- Regular la concesión de ayudas y subvenciones para actividades culturales y académicas.</li><li>- Cumplir los objetivos de la <i>Comissió de Política Lingüística</i>.</li><li>- Mejorar la visualización y promoción social de la Facultad en medios de comunicación, encuentros y redes sociales.</li><li>- Elaborar propuestas de dobles titulaciones en el centro.</li><li>- Desarrollar un Plan de Acogida de PDI y PAS en la Facultad de Filosofía y Letras.</li></ul> <p><b>9. Fomentar la investigación en el centro</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Realizar unas nuevas Jornadas de Investigación joven de la Facultad.</li><li>- Aplicar y ampliar el Programa de incentivos para internacionalizar la producción investigadora del profesorado del centro.</li><li>- Asignar incentivos económicos para internacionalizar las revistas científicas que se publican en el centro.</li></ul> <p><b>10. Adaptación de la normativa del centro a la nueva legislación</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Adaptar la normativa del centro a los nuevos Estatutos de la UA.</li></ul> |
|   |
|   |

Fecha: 13 de diciembre de 2013

Francisco Javier Jover Maestre  
Coordinador de calidad

Jorge Olcina Cantos  
Decano



Universitat d'Alacant  
Universidad de Alicante



Facultat de  
**Filosofia i Lletres**  
Escriu el teu futur  
Facultad de  
**Filosofía y Letras**  
Escribe tu futuro

Isabel Díaz Sánchez  
Secretaría