

F01-PM01 Informe de seguimiento de la Comisión de Garantía de Calidad

Centro: Facultad de Filosofía y Letras

Curso académico: 2013-2014

Semestre: 1º

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"> - Funcionamiento general de la estructura de calidad del Centro integrada por las Comisiones de grado y la Comisión de postgrado, destacando la implicación de los/as coordinadores/as de curso y de asignatura. - Elevación de las propuestas de mejora de las titulaciones a la Comisión de Garantía de Calidad. - Establecimiento de un Calendario de calidad del Centro para el seguimiento y la planificación de las titulaciones por curso académico. - Adecuación del protocolo de seguimiento de la calidad de acuerdo con el proceso de renovación de la acreditación establecido por la AVAP - Participación en el programa voluntario de renovación de la acreditación de las titulaciones establecido por la AVAP con el Máster en Desarrollo local y el Máster en Arqueología Profesional. 	<ul style="list-style-type: none"> - Desarrollar la integración del PAT en la estructura de calidad del Centro. - Seguimiento desde cada Comisión de grado del planteamiento y desarrollo del TFG.

Cumplimiento de los objetivos (curso académico 2013-14)					
Objetivos	A	B	C	D	E
Implantación y seguimiento de la oferta formativa de grado y postgrado adscritos al Centro.		X			
Racionalizar la gestión económica y administrativa del Centro.	X				
Desarrollo de la estructura organizativa de calidad dentro del Centro y revisión del Sistema de Garantía de Calidad del Centro.		X			
Procurar mejoras en la infraestructura y en las condiciones materiales para el desempeño de la docencia.		X			
Impulsar políticas de igualdad de género .		X			

Impulsar la participación del alumnado en el 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							
Fomento de la investigación en el Centro.		X							
Adaptar la normativa del Centro a la nueva legislación.	X								
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 50%; text-align: center;">Puntos fuertes</th> <th style="width: 50%; text-align: center;">Áreas de mejora</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="vertical-align: top;"> <ul style="list-style-type: none"> - Implicación del PAS en el funcionamiento de la estructura de calidad. - Dotación económica de las salidas de campo y de las actividades culturales desarrolladas en el Centro. - Desarrollo de las acciones de investigación en el Centro. - Puesta en marcha de la adaptación de la normativa del Centro a la normativa de la UA. </td> <td style="vertical-align: top;"> <ul style="list-style-type: none"> - Motivar e impulsar la participación del estudiantado en las Comisiones de grado y en otros órganos de gestión. </td> </tr> </tbody> </table>						Puntos fuertes	Áreas de mejora	<ul style="list-style-type: none"> - Implicación del PAS en el funcionamiento de la estructura de calidad. - Dotación económica de las salidas de campo y de las actividades culturales desarrolladas en el Centro. - Desarrollo de las acciones de investigación en el Centro. - Puesta en marcha de la adaptación de la normativa del Centro a la normativa de la UA. 	<ul style="list-style-type: none"> - Motivar e impulsar la participación del estudiantado en las Comisiones de grado y en otros órganos de gestión.
Puntos fuertes	Áreas de mejora								
<ul style="list-style-type: none"> - Implicación del PAS en el funcionamiento de la estructura de calidad. - Dotación económica de las salidas de campo y de las actividades culturales desarrolladas en el Centro. - Desarrollo de las acciones de investigación en el Centro. - Puesta en marcha de la adaptación de la normativa del Centro a la normativa de la UA. 	<ul style="list-style-type: none"> - Motivar e impulsar la participación del estudiantado en las Comisiones de grado y en otros órganos de gestión. 								

2. Estado de las acciones de mejora

Análisis

En relación con los Objetivos de Calidad de la Facultad de Filosofía y Letras para el curso académico 2013-2014, se están desarrollando las siguientes acciones:

1. Implantación y seguimiento de la oferta formativa de grado y postgrado adscritos al Centro:

- Elaboración de los informes de seguimiento de los títulos y evaluación del nivel de cumplimiento de los criterios establecidos por la AVAP en el proceso de renovación de la acreditación.
- Participación del profesorado y del PAS en diversas Redes de Investigación en docencia promovidas desde el Centro. Cabe destacar la *Red de Estudios Filológicos*, integrada por profesorado de los grados en Español: lengua y literaturas, Estudios ingleses, Estudios franceses, Filología Catalana, y Estudios árabes e islámicos, así como por representantes del alumnado de estos y miembros del PAS del Centro. Su principal objeto de trabajo radica en la subsanación de erratas y yerros localizados en las memorias de las mencionadas titulaciones, así como en la modificación y/o aclaración de aquellos aspectos que lo requieran con el objeto de mejorar la calidad de estas enseñanzas.
- Seguimiento de la implantación de la asignatura de Trabajo de Fin de Grado de

acuerdo con la normativa aprobada en el Centro y establecimiento de los correspondientes tribunales y plazos de presentación, así como del protocolo para su calificación.

- Puesta en marcha de los Programas de Doctorado en *Filosofía y Letras, Transferencias Interculturales e Históricas en la Europa Medieval Mediterránea y Filosofía* (interuniversitario)
- Revisión del funcionamiento del buzón telemático de “Quejas, reclamaciones y sugerencias” que pasa a denominarse de “Quejas y sugerencias”.
- Remodelación de la página web de la Facultad.

2. Racionalizar la gestión económica y administrativa del Centro.

- Gestión rigurosa de las dotaciones económicas del Centro. La propuesta de gasto para el año 2014 ha sido aprobada en la Junta de Facultad del día 3 de marzo de 2014.
- Aumento del número de ayudas al alumnado que participa en el programa de movilidad Erasmus y dotación de ayudas de movilidad a países no europeos (en función de la asignación en el capítulo IV propuesta por la UA para la concesión de ayudas a estudiantes).
- Apertura de una bolsa de ayuda social y mejora de la dotación económica para la Delegación de Estudiantes.

3. Desarrollo de la estructura organizativa de calidad dentro del Centro y revisión del Sistema de Garantía de Calidad del Centro

- Revisión del protocolo de seguimiento de la calidad de las titulaciones de acuerdo con el proceso de renovación de la acreditación establecido por la AVAP, al que se someterán las titulaciones del Centro en el período 2014-2017.
- Revisión y actualización de las plantillas de los informes de seguimiento, introduciéndose como nuevo documento un “informe de estudiantes” que debe ser cumplimentado por los representantes de los mismos que participan como miembros en las Comisiones de grado y master.
- Incorporación a las Comisiones de grado de las figuras de tutor/a PAT, coordinador/a de TFG, coordinador/a de prácticas externas y coordinador/a de movilidad.
- Elaboración de un borrador actualizado del Manual del Sistema de Garantía Interno de Calidad.
- Estudio de un protocolo de contestación y resolución de quejas que contemple la participación de las Comisiones de grado y postgrado.

4. Procurar mejoras en las infraestructuras y en las condiciones materiales

para el desempeño de la docencia.

- Revisión del funcionamiento de todos los equipos informáticos y de sonido de las aulas, lo que ha obligado a la reposición del micrófono inalámbrico y del transmisor en el Aula 9 del Edificio 19. También se han comprado 2 altavoces, depositados en conserjerías, tanto del edificio 19 como edificio 20, para su instalación en el aula que se solicite para mejorar el sonido de los equipos informáticos, cuando sean necesarios. Así mismo, se han reparado los altavoces del aula 11 y aula 14 del edificio 20.
- Renovación del proyector del Aula Magna de la Facultad.
- Renovación de la pintura del laboratorio nº 5 y de las aulas.
- Renovación del equipo informático del Laboratorio de Idiomas nº 5.

5. Impulsar políticas de igualdad de género.

- Estudio de la creación de una Comisión de Igualdad en el Centro (en la que se integraría el Observatori de les dones) en el marco del II Plan de Igualdad de la UA.
- Propuesta, aprobada en la Junta de Facultad del día 3 de marzo de 2014, de la candidatura de Angie Simonis a la edición del Premio Igualdad de la UA de 2015.
- En el grado de Historia, propuesta de elaboración de un fichero por parte del coordinador académico con la incorporación de las aportaciones a la Historia del Género realizadas en cada de una de las asignaturas del grado de Historia.

6. Impulsar la participación del alumnado en el Centro

- Renovación de los cargos de la Delegación de Estudiantes.
- Por iniciativa de la Facultad, se ha animado a los estudiantes a redactar un reglamento de su Delegación, que regule adecuadamente la representación del alumnado en los distintos órganos y comisiones del Centro. Se han mantenido varias reuniones con los/las representantes del alumnado para establecer las líneas básicas que debe contener dicho Reglamento.
- Reconocimiento de la labor de los alumnos que participan en las Comisiones de grado de acuerdo con el "Reglamento para el reconocimiento académico de actividades universitarias culturales, deportivas, de representación estudiantil, solidarias y de cooperación de la UA" (BOUA 3 de julio de 2013).
- Ampliación del Programa de Acción Tutorial a los alumnos de máster.

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

movilidad de los estudiantes

- Este curso 2013-14 se ha realizado en la totalidad de las titulaciones de grado la oferta de empresas e instituciones a través de Campus virtual, lo que ha facilitado el proceso de elección por parte del alumnado y la asignación de plazas según sus méritos.
- Coordinación de la "Red docente para el seguimiento de las Prácticas Externas en la Facultad de Filosofía y Letras". Su temática fundamental es el seguimiento de la puesta en marcha de las prácticas externas preprofesionales en los distintos Grados de la Facultad de Filosofía y Letras. Responde a un objetivo fundamental: revisar la documentación existente para el seguimiento de las prácticas así como para la evaluación de las mismas (informe, memoria, etc.), con el fin de que se adecue a todo aquello que se nos va a exigir para la acreditación del título.

8. Desarrollar acciones académicas, culturales y de promoción del Centro

- Realización de las Jornadas culturales de Noviembre "El valor de les lletres" y celebración del Acto de graduación <http://lletres.ua.es/es/cultura/agendacultural2013/jornadas-culturales-de-noviembre-2013-el-valor-de-les-lletres.html>
- Convocatoria de Ayudas para la realización de actividades académicas y culturales.
- Convocatoria de Ayudas al transporte para actividades docentes fuera del campus de la UA (salidas de campo).
- Establecimiento de un calendario para la edición de los vídeos promocionales de los grados del Centro, estando ultimándose el del Grado en Turismo.

9. Fomento de la investigación en el Centro.

- Dotación de ayuda a la suscripción de publicaciones científicas.
- Dotación de ayuda a la publicación de revistas científicas editadas en el Centro.

10. Adaptar la normativa del Centro a la nueva legislación

- Elaboración del borrador del Reglamento interno de la Facultad de Filosofía y Letras.
- Elaboración del borrador del Reglamento de revisión y reclamación de calificaciones y exámenes.

Puntos fuertes	Áreas de mejora
- Racionalización del presupuesto.	- Establecimiento de un protocolo para la aprobación de cambios en las titulaciones.

3. Análisis de los procesos clave

Desarrollo y resultados de la enseñanza					
	A	B	C	D	E
Valoración de los criterios: - organización y desarrollo de la enseñanza - información y transparencia - recursos materiales y servicios - resultados de aprendizaje		X			
<p>De acuerdo con los Informes de seguimiento semestrales de las Comisiones de Grado y de la Comisión de Postgrado, la valoración global de la organización y desarrollo de la enseñanza durante el semestre es buena, lo que pone en evidencia el esfuerzo realizado por mejorar el proceso de enseñanza-aprendizaje desde la implantación de los títulos y poner en marcha mecanismos de coordinación. No obstante, cabe señalar que se subraya igualmente de una manera generalizada la necesidad de insistir en este último punto en lo que respecta, fundamentalmente, a la coordinación entre las diferentes asignaturas que comparten curso y semestre.</p> <p>En cuanto a información y transparencia, se valora positivamente la publicación de las guías docentes en campus virtual antes del inicio de curso. Los recursos materiales y servicios se consideran apropiados. Así mismo, y aun teniendo en cuenta los problemas puntuales presentados en algunas asignaturas, en relación a los resultados de aprendizaje, se coincide en señalar el carácter adecuado en general de las actividades formativas desarrolladas, las metodologías y los sistemas de evaluación empleados.</p> <p>El profesorado se muestra moderadamente satisfecho con los resultados obtenidos, si bien cabe destacar que el grado de satisfacción es mayor en relación al desarrollo de su labor en los últimos cursos de los grados, debido en gran medida a que estos no sufren la masificación que sí afecta al primer curso.</p>					
Puntos fuertes			Áreas de mejora		
<ul style="list-style-type: none"> - Complimentación de las guías docentes antes del inicio del curso - Participación activa del alumnado y buena dinámica de clase. - Apoyo del PAS a la actividad docente. - Funcionamiento de las tutorías. - Funcionamiento de la Biblioteca de la UA. - Funcionamiento Campus Virtual. 			<ul style="list-style-type: none"> - 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 la parte teórica y práctica de las asignaturas cuando se imparten por profesores/as diferentes. - Planificación de las asignaturas de Trabajo de Fin de Grado y de Prácticas Externas. - Cumplimiento de la guía docente 		

	<p>en algunas asignaturas, en las que no se alcanzan los objetivos previstos.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mejora de la base académica (teórica y/o lingüística) del alumnado. - Conocimiento de idiomas por parte de los alumnos de postgrado. - Elevado número de estudiantes en los grupos de primer curso en la mayoría de los grados. - Evitar el desplazamiento entre aulas distantes. - Equipamiento y condiciones luminosas, acústicas y de ventilación de las aulas en los dos edificios del Centro (A y B) donde se imparte mayormente la docencia. - Renovación del material informático de los laboratorios y del material cartográfico de la cartoteca. - Aumento del número de enchufes en las aulas y en la Biblioteca. - Dotación de los fondos bibliográficos de la Biblioteca General (de acuerdo con las necesidades de algunas asignaturas).
--	--

4. Quejas, reclamaciones y sugerencias

Análisis de las quejas, reclamaciones y sugerencias					
	A	B	C	D	E
Valoración de los resultados		X			
<p>En el primer cuatrimestre del curso 2013-14, se han recibido en la Secretaría de la Facultad de Filosofía y Letras 7 reclamaciones, 10 quejas y 1 sugerencia.</p> <p>Las 7 reclamaciones se desglosan como sigue:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Una, de una alumna por estar en lista de espera. Respondida y atendida 					

favorablemente en menos de 24 h.

- Una, de una alumna del Máster en Traducción Institucional por plazos de entrega de trabajos. Respondida al día siguiente y elevada a la Dirección del citado Máster, competente en la materia.
- Tres del Grado en Traducción e Interpretación: una de un alumno interesándose por por créditos superados como estudiante Erasmus (contestada y solventada en menos de 48 h.); otra de una alumna que solicita participar en el acto de graduación y reclama por la docencia de una asignatura (contestada y solventada en una semana). La tercera reclamación, presentada a través del Registro General de la UA, es relativa al proceder de una docente, que es respondida en tres días hábiles y trasladada a la dirección del Dpto. de Traducción, competente en la materia).
- Una, de un alumno del Grado en Turismo, que en realidad es una consulta acerca del cobro de una beca de la Generalitat (contestada en tres días hábiles).
- Una, presentada por correo electrónico (por tanto fuera del procedimiento establecido) por la que un alumno del Grado de Humanidades reclama acerca de una calificación y que es respondida una vez son escuchadas las partes.

De las diez quejas presentadas, dos lo son por el mismo motivo (ausencia puntual de un profesor del *Grado de Humanidades* a una clase; ambas son respondidas y solventadas en 24 h). Una es relativa al mal funcionamiento de la climatización de un aula (se traslada orden de trabajo al servicio de mantenimiento el mismo día); otra, de una alumna por convalidación de estudios de TADE al *Grado en Turismo* (respondida y solventada en 24 h); otra, por un cambio de cuatrimestre en la docencia de una asignatura del *Grado en Filología Catalana*, respondida igualmente; una, de una alumna del *Grado en Estudios Ingleses* por las calificaciones de su expediente (respondida y solventada en dos días hábiles); dos, de sendos alumnos por problemas en la matrícula telemática (ambas respondidas y solucionadas en menos de 24 h.); otra, por solapamiento en horario de asignaturas de cursos distintos (respondida al día siguiente) y una por problemas de acceso a *Campus Virtual*, solventada y respondida en 48 horas.

La sugerencia consistía en solicitar firmas para una petición al Ministerio de Educación acerca de la inclusión de la discapacidad en los temarios de bachillerato. Es respondida en menos de 24 h.

Por lo tanto, todas las cuestiones pudieron ser resueltas a la mayor brevedad y en casi todos los casos de modo favorable.

Por otra parte, se recibieron 39 consultas/solicitudes, de las cuales cuatro no correspondían a la Facultad de Filosofía y Letras, sino a otros centros (dos a la Fac. de Educación y otros dos a la de CC Económicas). Las otras 35 (en realidad 29, ya que hay seis que se enviaron dos veces) consisten en solicitudes de certificados, problemas de acceso a campus virtual, consultas acerca de plazos administrativos, estado de expedición de un título, solicitudes de convalidaciones, preguntas acerca de la matrícula, acerca de la condición de familia numerosa, sobre cambios de turno, sobre el pago (único o fraccionado) de la matrícula. Todas ellas fueron respondidas en plazo breve (máximo dos días hábiles, y en varias ocasiones en el mismo día) y -

salvo las que fueron derivadas al centro competente, cuya tramitación desconocemos- todas las demás se solucionaron, en la mayor parte atendiendo la solicitud planteada.

Cuatro de las consultas/solicitudes (del total de 29) lo eran sobre enseñanzas de postgrado (*masteres oficiales*), aunque una de ellas fue remitida a la Facultad de CC. Económicas, por tratarse de estudios impartidos allí. El resto concernía a las diferentes titulaciones de Grado de la Facultad de Filosofía y Letras.

Por otra parte, en los informes de seguimiento elevados por las Comisiones de grado se hace referencia en algunos casos a las quejas y sugerencias que los/as estudiantes han trasladado en su informe. Estas quejas puntuales, que no han seguido ningún curso administrativo, se centran en problemas con las calificaciones, el equipamiento de las aulas y la falta de información sobre los grados. Así mismo, se menciona y valora la intervención de los tutores del Programa de Acción Tutorial en los grados en Historia y Estudios Árabes e Islámicos.

En lo que respecta al profesorado, en el informe de la Comisión de grado de Geografía y Ordenación del Territorio se refiere el escrito remitido por el Director del Dpto. de Análisis Geográfico Regional y Geografía Física al Vicerrectorado de Ordenación Académica y Profesorado sobre la saturación de los grupos prácticos en dos asignaturas.

Puntos fuertes	Áreas de mejora
<ul style="list-style-type: none"> - Existencia y funcionamiento del buzón telemático de quejas y sugerencias en la web de la Facultad. - Rápida tramitación, siempre en un plazo breve (respuesta en 48 horas y resolución en plazo máximo de 15 días). - Atención directa siguiendo el procedimiento establecido en el SGIC y explicado en él. 	<ul style="list-style-type: none"> - Establecimiento de un sistema de filtrado previo, por el que el alumno/a escogiera si se trata de una queja, consulta, reclamación, etc. Hay algunas cuestiones que de ese modo se tramitarían antes. - Conocimiento por parte del alumnado del curso que deben dar a sus quejas y sugerencias. - Regular el proceso de elaboración del informe de estudiantes - Establecimiento de un compromiso de confidencialidad por parte de los miembros de las comisiones académicas de titulación.

5. Propuestas de acciones de mejora

ACCIONES DE MEJORA
<ul style="list-style-type: none"> - Como espacio de mejora continua de las titulaciones, las Comisiones de grado han de asumir las siguientes tareas: <ul style="list-style-type: none"> - Desarrollar mecanismos de coordinación entre las asignaturas que comparten semestre, con especial atención a la planificación de las actividades prácticas y la secuenciación de la evaluación continua (elaboración de un cronograma de actividades y pruebas por el claustro de profesores). - Clarificar y unificar los criterios de evaluación continua y de asistencia a clase, para su posterior cómputo en la nota final de una manera homogénea. - Establecer el planteamiento y desarrollo del TFG. - Diseñar un protocolo para la participación del alumnado en las Comisiones. - Desarrollar la integración del Programa de Acción tutorial en las Comisiones. - En lo que respecta a las aulas, cabe mejorar su equipamiento y solucionar los problemas técnicos planteados. - En la elaboración del horario, se ha de procurar evitar la programación de actividades sucesivas en espacios muy distantes.

Fecha: 12 de mayo de 2014

Elena Nájera Pérez
 Coordinadora de calidad

Juan Fco. Mesa Sanz
 Decano

Josep Lluís Martos
 Secretario