

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

Centro: Facultad de Filosofía y Letras

Curso académico: 2013-2014

Semestre: 2º

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. - Renovación de la acreditación por parte de la AVAP del Máster en Desarrollo local e Innovación Territorial y del Máster en Arqueología Profesional y Gestión Integral del Patrimonio. - Valoración global “satisfactoria” del Máster en Metodologías Humanísticas en la Era Digital por parte de la AVAP en el proceso de seguimiento de los títulos universitarios oficiales de la Comunitat Valenciana. - Valoración global provisional “adecuada” de los grados en Historia y en Geografía y Ordenación del Territorio por parte de la AVAP en el proceso de seguimiento de los títulos universitarios oficiales de la Comunitat Valenciana. Presentación de alegaciones en relación a los criterios más bajamente valorados. - Apoyo del PAS en los procesos de renovación de la acreditación y de seguimiento de las titulaciones establecidos por la AVAP. 	<ul style="list-style-type: none"> - Revisión de la normativa del Trabajo de Fin de Grado. - Establecimiento por parte del Centro de un calendario viable de la presentación y defensa del Trabajo de Fin de Grado de las titulaciones. - Desarrollo por parte de las Comisiones de Grado de pautas y recomendaciones sobre la elaboración del Trabajo de Fin de Grado. - Integración del PAT en la estructura de calidad del Centro.

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				

2. Estado de las acciones de mejora

Análisis
<p>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:</p> <p>1. Implantación y seguimiento de la oferta formativa de grado y postgrado adscritos al Centro:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Elevación al Vicerrectorado de Estudios, Calidad y Formación de las modificaciones de los títulos de grado propuestas a instancias de las Comisiones de grado y los Departamentos. Las modificaciones, aprobadas como acciones de mejora, afectan a diferentes asignaturas de los grados en Español: lengua y literaturas, Estudios ingleses, Estudios franceses, Filología Catalana, Estudios árabes e islámicos, Geografía y Ordenación del Territorio, Turismo y Humanidades. En el caso de los cinco estudios filológicos, la modificación obedece a la necesidad de reunificar y de reformular las competencias de las asignaturas comunes, así como sus criterios de evaluación y sus resultados de aprendizaje. En éstas y en las otras titulaciones, se ha procedido así mismo a la eliminación de prerrequisitos y a la solicitud de modificaciones puntuales que afectan a la ubicación semestral de las asignaturas y a las actividades contempladas en la guía docente. - Elaboración de los horarios para el curso 2014-15 en las correspondientes comisiones de acuerdo con la normativa de la Facultad de Filosofía y Letras y atendiendo tanto a las acciones de mejora elevadas por las Comisiones de Grado como al objetivo de “promover la conciliación de la vida personal, familiar y laboral” contemplado en el II Plan de Igualdad de la UA. Aprobación de los mismos en Junta de Facultad. - Valoración conjunta del equipo decanal y los coordinadores del Trabajo de Fin de Grado de las titulaciones de la implantación de la asignatura en el curso 2013-14. Propuesta de revisión de la normativa y del calendario de actuaciones para el próximo curso. - Complimentación en Campus virtual de las guías docentes de las titulaciones de grado y máster. Aprobación de las mismas en Junta de Facultad. - Continuación de la remodelación de la página web de la Facultad

[\(http://lletres.ua.es/\)](http://lletres.ua.es/)

2. Racionalizar la gestión económica y administrativa del Centro.

- Gestión rigurosa de las dotaciones económicas del Centro, de acuerdo con la propuesta de gasto para el año 2014 aprobada en Junta de Facultad.
- Previsión para el próximo curso de la financiación de todas las salidas de campo incluidas en las memorias de los planes de estudios de la Facultad, garantizando el cumplimiento de las actividades prácticas en aquellas titulaciones cuyas salidas de campo forman parte de la actividad curricular del alumnado.
- 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

- Actualización de las plantillas de los informes de seguimiento, introduciéndose como nuevos documentos de trabajo el cronograma de la evaluación continua y sendos modelos de informes de asignatura adaptados a las materias de Trabajo de Fin de Grado y de Prácticas Externas.
- Actualización del Manual del Sistema de Garantía Interno de Calidad.
- Renovación de la *Carta de Servicios* de la Secretaría administrativa de la Facultad de Filosofía y Letras de acuerdo con los “compromisos de calidad” adquiridos (<http://lletres.ua.es/es/documentos/carta-de-servicios.pdf>).

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

- Renovación del vídeo proyector del Salón de Grados del edificio III.
- Instalación de vídeo proyector en el aula de Historia Contemporánea, en el edificio III.
- Renovación de la pintura de la escalera de emergencia y de su fachada en el edificio I.
- Solicitud de cambio de estatus de los espacios de laboratorio, de manera que cuenten como espacios docentes generales y, por tanto, con responsabilidad compartida de mantenimiento por parte de la Facultad, sin que ello afecte al personal de laboratorio.
- Petición al Vicerrectorado de Campus de informe sobre el estado de las diversas solicitudes realizadas en febrero, siendo la respuesta que se encuentran en fase de estudio.

- Celebración el día 1 de julio de 2014 de una reunión convocada por el vicerrector de Campus sobre el modelo de espacios de la UA, en la que los puntos más destacables fueron: el intento de establecer un sistema objetivo de reparto de espacios, fundamentalmente en función del profesorado (cantidad y coeficiente de investigación) de cada departamento. En dicho informe se puso en evidencia que casi todos los departamentos de la Facultad padecen un déficit muy notable (con una media del orden de un 40%, con picos que llegaban en un caso hasta el 72%). También se constató que la UA en su conjunto está afectada por un déficit de 18.000 m², de manera que va a poder repartirse muy poco espacio en un futuro cercano. Igualmente, se informó de que el antiguo edificio de Educación (ahora llamado "Edificio Polivalente") no podrá aprovecharse durante un tiempo prolongado, ya que debe servir de asilo provisional al personal de otros edificios que deben someterse a una reforma integral.

5. Impulsar políticas de igualdad de género.

- Organización de las *Jornadas del Día Internacional de la mujer* (5 y 6 de marzo), en las que se celebraron diferentes actividades como la mesa redonda "Investigando en Femenino" (II edición), la presentación del *Diccionario crítico de Directoras de cine europeas* a cargo de la profesora Esther Álvarez y del profesor José Luis Arráez, el videofórum sobre la película *Flores de otro mundo* de Iciar Bollaín, la conferencia de Víctor Péraire "Sobrevivir a los campos de exterminio: homenaje a mi madre" dentro del ciclo *Testimonios orales* y la mesa redonda "La mujer en los países árabes". (<http://lletres.ua.es/es/cultura/agendacultural2014/jornadas-dia-internacional-de-la-mujer.html>).
- Revisión de los informes de seguimiento de calidad y de la documentación académica del Centro de acuerdo con la *Guía para un discurso igualitario* de la UA.

6. Impulsar la participación del alumnado en el Centro

- El borrador del nuevo Reglamento de la Delegación de Estudiantes se encuentra en una fase avanzada de redacción. Fue presentado en el mes de marzo y remitido al Servicio Jurídico para que emitiera el correspondiente informe sobre su adecuación al Estatuto de la UA. De acuerdo con él, la Delegación está en proceso de elaboración de una versión definitiva del Reglamento que pueda ser elevada y aprobada en Junta de Facultad.
- Con motivo de la jornada de paro estudiantil del día 29 de marzo de 2014, se mantuvieron reuniones con los representantes del alumnado, con el fin de establecer las líneas de acción necesarias que garantizaran la seguridad de las personas y las instalaciones en tales circunstancias.
- Celebración de las *Olimpiadas* de la Facultad de Filosofía y Letras para estudiantes de enseñanza media en las disciplinas de Filosofía, Geografía, Historia, Lengua Catalana, Lengua Española y Lenguas clásicas (<http://lletres.ua.es/es/cultura/actividades-culturales-de-la-facultad-de-filosofia-y-letras.html>).

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

- Organización del "Taller de Empleo y Autoempleo dirigido a estudiantes de la

Facultad de Filosofía y Letras" en colaboración con el GIPE (6 de marzo de 2014).

- Participación en la Maratón de Empleo y Autoempleo de la Universidad de Alicante (8 de abril de 2014) (<http://www.insercionlaboral.ua.es/formacion-para-el-empleo/637-las-practic-as-como-vinculacion-efectiva-entre-la-ensenanza-universitaria-y-la-realidad-laboral.html>)
- Finalización de la "Red docente para el seguimiento de las Prácticas Externas en la Facultad de Filosofía y Letras". La Red ha llevado a cabo un minucioso y exhaustivo proceso de revisión y de renovación de la documentación existente, el cual ha supuesto la generación de una serie de herramientas de trabajo que permitirán mejorar el desarrollo, la evaluación y el seguimiento de las prácticas externas.
- Incorporación de la Facultad de Filosofía y Letras al programa Erasmus Mundus.
- Aumento de las ayudas a los estudiantes Erasmus de la Facultad.
- Extensión de las ayudas al transporte para la realización de las prácticas externas a todas las titulaciones de grado.

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

- Presentación de los grados del Centro en las *XI Conferencias-coloquio sobre los estudios de grado de la Universidad de Alicante y salidas profesionales* celebradas el día 11 de abril de 2014 (<http://web.ua.es/es/charlastitulaciones>).
- Presentación de los grados del Centro en diversos centros de enseñanza secundaria previa petición de estos o por iniciativa de los coordinadores o coordinadoras de algunas titulaciones.
- Celebración de los Actos de Graduación del alumnado de la Facultad de Filosofía y Letras (19 de junio, 20 de junio y 4 de julio de 2014) (<http://lletres.ua.es/es/alumnado/acto-de-graduacion-alumnado-de-filosofia-y-letras.html>).
- Desarrollo del proceso de edición de los vídeos promocionales de los grados del Centro.

9. Fomento de la investigación en el Centro.

- Celebración de las *IV Jornadas de Investigación* de la Facultad (28-31 de marzo de 2014). En ellas, además de charlas y seminarios orientados a la investigación y a la divulgación científica, participaron estudiantes de Doctorado adscritos a los programas de doctorado de la Facultad (Programa de doctorado en Filosofía y Letras y Programa de doctorado en Transferencias Interculturales e Históricas en la Europa Medieval Mediterránea) y a los Másteres Oficiales del Centro mediante la presentación de comunicaciones. En esta edición se presentaron 58 comunicaciones que abordaron directa o indirectamente las principales líneas de investigación de la facultad. En el caso de los estudiantes de doctorado estas jornadas suponen un complemento a las actividades transversales obligatorias que deben realizar durante sus estudios (<http://lletres.ua.es/es/postgrado/actividades-transversales-obligatorias-especificas.html>)
- Dotación de incentivos para la internacionalización de la producción

científica del profesorado del centro y apoyo económico a la edición de revistas científicas.

10. Adaptar la normativa del Centro a la nueva legislación

- Revisión por parte del Servicio Jurídico de la UA 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
<ul style="list-style-type: none"> - Racionalización del presupuesto. - Desarrollo y continuación del proceso de adaptación de la normativa del Centro a la normativa de la UA. - Revisión de los protocolos de calidad del Centro de acuerdo con el proceso de renovación de la acreditación establecido por la AVAP. - Implicación del PAS en el funcionamiento de la estructura de calidad. 	<ul style="list-style-type: none"> - Establecimiento de una normativa para la modificación de las titulaciones. - Insistir en el diálogo con la Delegación de Estudiantes de cara a establecer un calendario de reuniones con sus representantes e impulsar en general la participación de este colectivo en las Comisiones de grado y en otros órganos de gestión. - Desarrollo del reglamento interno de prácticas externas.

3. Análisis de los procesos clave

Desarrollo y resultados de la enseñanza					
	A	B	C	D	E
Valoración de los criterios: <ul style="list-style-type: none"> - 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 segundo semestre, en la misma tónica del primero, es, en general, positiva. Completado el primer ciclo de vida de los grados, se valora la experiencia docente acumulada desde su implantación que ha permitido tomar medidas de ajuste y adecuar las actividades formativas. También se aprecia el nuevo estilo de enseñanza-aprendizaje que han propiciado los nuevos títulos debido a la planificación que se exige a las asignaturas y a la importancia de la evaluación continua. En relación a esto último, no obstante, el alumnado acusa una excesiva carga de trabajo no presencial y una irregular secuenciación de las pruebas de evaluación continua durante el semestre. En este sentido, tanto docentes como estudiantes siguen insistiendo en la necesidad de mejorar la coordinación entre las materias que comparten curso y semestre. La incorporación del cronograma de la</p>					

evaluación continua como documento de trabajo de las Comisiones de Grado pretende justamente servir como herramienta –y evidencia– de ese necesario esfuerzo de coordinación entre el claustro docente. Así mismo, se subraya la necesidad de establecer una mayor coordinación a nivel de titulación que permita revisar la coherencia del plan de estudios y evitar vacíos y duplicidades.

Mención aparte merece la nueva asignatura de *Trabajo de Fin de Grado*. En los informe elevados por las Comisiones de grado se resaltan aspectos positivos como la motivación del alumnado, así como la posibilidad que ofrece de desarrollar un trabajo individualizado encaminado a consolidar la madurez intelectual y académica propia de los y las estudiantes de último curso de grado. Por otra parte, se reconoce la necesidad de mejorar la organización y coordinación de esta materia y de planificar de manera coherente y viable su calendario de actuaciones. Así mismo se señala la necesidad de revisar la financiabilidad de la asignatura y de aumentar los fondos bibliográficos disponibles para asegurar su correcto desarrollo.

En cuanto a **información y transparencia**, se valora positivamente la publicación de las guías docentes en campus virtual antes del inicio de curso, aunque en el caso de la asignatura de Trabajo de Fin de Grado se acusa una falta de contenidos concretos.

Los **recursos materiales y servicios** se consideran en general apropiados, aunque se insiste en las deficiencias de algunas aulas y en la contaminación ambiental de los edificios donde se desarrolla la docencia.

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.

El profesorado se muestra moderadamente satisfecho con los resultados obtenidos, si bien cabe destacar, como en el caso del semestre anterior, 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.

Puntos fuertes	Áreas de mejora
<ul style="list-style-type: none"> - Planificación general de asignaturas y cumplimentación de las guías docentes antes del inicio del curso. - Progreso en la integración de las TIC en la docencia. - Disponibilidad de materiales en Campus Virtual. - Esfuerzo de coordinación del claustro de profesores en la elaboración del cronograma de la evaluación continua. - Adecuación de los procedimientos de evaluación continua, que facilitan al alumnado la superación de las asignaturas. - Valoración positiva de las salidas de campo 	<ul style="list-style-type: none"> - Evitar la compartimentación de asignaturas entre un número elevado de profesores. - Planificación coordinada de las asignaturas de cada grado por curso y semestre en lo que respecta a la secuenciación de la evaluación continua de acuerdo con el cronograma. - Coordinación y planificación de la asignatura de Trabajo de Fin de Grado. - Cumplimentación más detallada de la guía docente de la asignatura de Trabajo de Fin de Grado.

<p>por parte del alumnado.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Apoyo del PAS a la actividad docente. - Funcionamiento de las tutorías presenciales y virtuales. - Funcionamiento de la Biblioteca de la UA. - Establecimiento de un calendario de planificación del desarrollo de las prácticas externas, para el próximo curso. 	<ul style="list-style-type: none"> - Elevado número de estudiantes en los grupos de primer curso en la mayoría de los grados. - Desplazamiento de docentes y discentes 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. Necesidad de reparar los cortinajes del Aulario I. - Dotación de los fondos bibliográficos de la Biblioteca General (de acuerdo con las necesidades de algunas asignaturas de grado, especialmente el TFG, y máster). - Incremento del personal de apoyo a la docencia virtual y adaptación de Campus virtual a este tipo de enseñanza. - Reconocimiento institucional de la figura de coordinador/a de máster y compensación apropiada de la carga de trabajo que conlleva. - Uso inadecuado de ordenadores portátiles y teléfonos móviles por parte del alumnado en clase.
---	--

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 segundo semestre del curso 2013-14, se han recibido en la Secretaría de la Facultad de Filosofía y Letras seis reclamaciones por la vía oficial, es decir, mediante escrito presentado en registro, o bien mediante la cumplimentación del formulario telemático disponible en la dirección: http://lletres.ua.es/es/secretaria/tramites/quejas-y-sugerencias.html</p> <p>Las seis son reclamaciones o quejas sobre estudios de Grado. De ellas dos corresponden a cuestiones relacionadas con la docencia, otras dos al campus virtual y su funcionamiento y las últimas dos son relativas a cuestiones de infraestructura.</p>					

Las **dos quejas sobre aspectos docentes** son muy dispares entre sí, pero ambas se han tramitado y se ha dado respuesta (y si ha sido posible, solución) a los peticionarios. La primera de ellas, remitida por un alumno, reclamaba que en un examen el tiempo de respuesta fuera mayor. La segunda, firmada por un grupo de veinte alumnas y alumnos del Grado en Traducción e Interpretación de inglés y alemán, exponía el descontento por el sistema de evaluación empleado. De este caso se hizo cargo la Comisión de Ordenación Académica que, tras entrevistarse con los profesores de la asignatura, acordó una revisión del procedimiento evaluador, para que fuera fiel a lo establecido en la guía docente de la asignatura.

Las **dos quejas relativas al funcionamiento y la interfaz de Campus Virtual** escapan a las competencias de la Facultad, puesto que se trata de una herramienta diseñada y mantenida por el Servicio de Informática de la Universidad. No obstante, se ha dado respuesta a ambas, dirigiendo a los peticionarios al órgano correspondiente.

Por último se han recibido **dos quejas sobre infraestructuras**: una de ellas, de un alumno, alude a la suspensión del servicio de copistería por las tardes, y la otra - presentada por un profesor- solicita que en las aulas del edificio 1 se pueda oscurecer el aula para mejorar la calidad de la proyección en la pantalla. Ambas cuestiones fueron respondidas, y en el caso de la segunda, tras solicitarse presupuesto para la instalación de cortinas, se ha decidido reparar los estores instalados.

Al margen de estas quejas, el coordinador del Área de Estudiantes ha recibido **otras siete quejas por correo electrónico**, todas ellas relativas a la disconformidad de un/a alumno/a con el proceso de evaluación, o con la nota obtenida en una asignatura. En todos los casos, el coordinador de Estudiantes ha recabado la información necesaria de las partes, solicitando copia de las tutorías de campus virtual y los mensajes de correo electrónico, y comprobando la información contenida en las guías docentes de las asignaturas. De igual modo, se ha iniciado un proceso de mediación en aquellos casos que podían requerirlo. En todas las situaciones se ha dado respuesta en un plazo breve (a lo sumo dos días), con soluciones en aquellos casos donde era posible.

Por otra parte, se han recibido **otras seis solicitudes en el buzón de quejas y sugerencias de la web de la Facultad relativas a estudios de master**. Tres corresponden al *Master en Estudios Literarios*, y se recogen en el informe del semestre elaborado por la Comisión de ese título, en el que ya se indica que se trata de solicitudes de certificados que no deberían haberse presentado a través de ese formulario de quejas. Otras dos son relativas al *Master en Arqueología Profesional*, también solicitando un certificado acreditativo, y otra, en idéntico sentido, de una alumna del *Master Español e Inglés como segundas lenguas*. Todas ellas obtuvieron respuesta en el mismo día o al día siguiente.

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 o que el profesorado ha hecho constar en los correspondientes informes de asignatura o curso. Por parte del alumnado, estas quejas puntuales, que no han seguido ningún curso administrativo, aunque en algunos aspectos son reiteradas, se centran en problemas relativos a los horarios, las calificaciones, el equipamiento de las aulas o la falta de información sobre los

grados. El profesorado, por su parte, subraya el inapropiado uso de las TIC que suele hacer el alumnado en clase y que propicia la falta de atención.

Algunos informes se hacen eco de diversas incidencias. En el caso de Traducción e Interpretación se reseñan dos quejas sobre el funcionamiento de dos asignaturas. La Comisión de Filología Catalana refleja las quejas habidas sobre fechas de evaluación. En el informe de la Comisión de grado de Estudios Árabes e Islámicos se hace referencia a una queja presentada al Defensor Universitario por un profesor del Área y a un problema planteado por una alumna a través del informe del PAT. En el informe de Humanidades se recoge la queja presentada por el representante de estudiantes sobre el sistema de evaluación de una asignatura. En el informe de la Comisión de Postgrado, se refieren igualmente tres solicitudes habidas sobre el certificado en inglés, el SET y el certificado de prácticas y una queja sobre la organización de horarios en un máster. En todos los casos, se indican cuáles han sido las vías de solución.

Puntos fuertes	Áreas de mejora
<ul style="list-style-type: none"> - Buen funcionamiento del buzón de quejas y sugerencias de la web de la Facultad. - Atención y respuesta a quejas presentadas a través del correo electrónico, siempre que el reclamante se identifique. - Tramitación rápida de quejas, en un plazo breve, con el compromiso de darles respuesta en un plazo máximo de 48 horas y de encontrar una resolución en plazo máximo de 15 días. Ambos plazos no se agotan en ningún caso, y hasta el momento ha bastado con la mitad de ese tiempo. - La centralización de estas quejas y reclamaciones en el coordinador de estudiantes ha permitido establecer el sistema de filtrado previo que se sugería como área de mejora en el informe del semestre anterior. - Atención directa siguiendo el procedimiento establecido en el SGIC y explicado en él. - Colaboración de las partes implicadas. 	<ul style="list-style-type: none"> - Debe profundizarse en mejorar los sistemas de coordinación entre los distintos órganos para que el proceso sea todavía más ágil en la tramitación de las respuestas a las quejas. - Convendría incluir en el formulario de la Facultad un apartado de "felicitaciones", además del de "quejas y reclamaciones". - Cabe informar al alumnado del curso que debe dar a sus quejas y sugerencias. - 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
<p>Organización y desarrollo de la enseñanza:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Estudiar la posibilidad de aumentar el número de grupos de primer curso de grado para evitar la masificación. - Fomentar la cumplimentación y manejo del cronograma, insistiendo desde las coordinaciones de curso en la importancia de planificar de manera coordinada la carga de trabajo del alumnado, así como de insistirle a éste sobre la necesidad de organizar, de acuerdo con el plan establecido en las diferentes materias, su trabajo desde comienzo de curso. - Remitir al profesorado los cronogramas cumplimentados.

- Establecer un calendario de reuniones del claustro de profesores de cada semestre que facilite una puesta en común de los problemas y puntos fuertes del curso y de la titulación. Ello debe servir para desarrollar mecanismos de coordinación entre las asignaturas e impulsar de manera conjunta y consensuada acciones de mejora del proceso de enseñanza-aprendizaje que deben incluir medidas que favorezcan un buen ambiente discente (la asistencia a clase, la atención, uso adecuado de ordenadores, dispositivos electrónicos y teléfonos móviles).
- Revisar en las Comisiones de grado el plan de estudios con el fin de detectar vacíos y duplicidades de cara a una futura reforma del mismo.
- Mejorar a nivel de Centro la planificación de la asignatura de Trabajo de Fin de Grado y establecer de manera coherente el calendario de trabajo, los plazos de entrega y el sistema de evaluación.
- Determinar a nivel de Comisión de grado el nivel de exigencia del Trabajo de Fin de Grado y desarrollar las pautas y recomendaciones oportunas sobre su elaboración.
- Establecer una fórmula de reconocimiento institucional de la figura de coordinador/a de máster y de compensación apropiada respecto a su carga de trabajo.

Información y transparencia:

- Completar y detallar la guía de la asignatura de Trabajo de Fin de Grado.

Recursos materiales y servicios:

- Revisar el equipamiento informático de las aulas y el número de enchufes.
- Revisar las condiciones de las aulas del Aulario I donde se imparte docencia de la Facultad.
- Evitar el uso de la maquinaria de jardinería en horario lectivo cerca de los edificios A y B.
- Poner carteles en las aulas de los edificios A y B que indiquen la prohibición de usar teléfonos móviles y de tener comida y bebida sobre los pupitres.
- Solicitar al SIBID el aumento del presupuesto destinado a la adquisición de fondos bibliográficos y recordar al profesorado la opción de adquirir bibliografía recomendada.

Resultados de aprendizaje:

- Fomentar la innovación educativa y apoyar la formación del profesorado en la modalidad de enseñanza semipresencial.
- Reforzar el Programa de Acción Tutorial y ajustarlo a las necesidades del alumnado.
- Estudiar la implantación de cursos 0 para las titulaciones de grado.
- Enviar una circular al profesorado recordándole que puede consultar los informes de seguimiento en la web de la Facultad.

Fecha: 25 de julio de 2014

Elena Nájera Pérez
Coordinadora de calidad

Juan Fco. Mesa Sanz
Decano

Josep Lluís Martos
Secretario