

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

Centro: Facultad de Filosofía y Letras

Curso académico: 2013-2014

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

Valoración de la Política de calidad
Actualizada: Sí
<b>Puntos fuertes</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Funcionamiento general de la estructura de calidad del Centro integrada por la Comisión de Garantía de Calidad, las Comisiones de Grado, la Comisión de Postgrado y el Programa de Acción Tutorial, reconociéndose el compromiso del profesorado implicado.</li> <li>- Publicación en la web del Centro de los informes de seguimiento de la calidad de las titulaciones e incorporación a la plataforma AstUA de todas las evidencias a ello relativas.</li> <li>- Elevación de las propuestas de mejora de las titulaciones a la Comisión de Garantía de Calidad y revisión, coherente con ellas, de los objetivos de calidad para el curso 2014/15.</li> <li>- Revisión de los protocolos de calidad del Centro de acuerdo con el proceso de renovación de la acreditación establecido por la AVAP.</li> <li>- 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.</li> <li>- 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.</li> <li>- Valoración global "satisfactoria" 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.</li> <li>- Elaboración anual de los informes para el seguimiento de los títulos oficiales y elevación de los mismos a la Comisión de Garantía de Calidad.</li> <li>- Elevación a la AVAP de los informe para el seguimiento de los títulos oficiales no acreditados o evaluados en 2014 (todos excepto los arriba mencionados).</li> <li>- Apoyo e implicación del PAS en los procesos de renovación de la acreditación y de seguimiento de las titulaciones establecidos por la AVAP.</li> <li>- Tramitación de las propuestas de modificación de los grados en Estudios Árabes, Geografía y Ordenación del Territorio, Filología Catalana, Español: Lengua y Literaturas, Estudios Franceses, Estudios Ingleses y Turismo; y del máster universitario en Historia e Identidades en el Mediterráneo occidental (siglos XV-XIX).</li> <li>- Modernización de la página web de la Facultad atendiendo a criterios de accesibilidad y sostenibilidad, como parte del plan estratégico de la Universidad de Alicante en su apuesta por la aplicación intensiva de las tecnologías de la información en todos los ámbitos de la vida universitaria.</li> <li>- Adaptación de la normativa del Centro a los nuevos Estatutos de la Universidad de Alicante.</li> </ul>
<b>Áreas de mejora</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- A pesar de los mecanismos de coordinación contemplados y del esfuerzo realizado por los coordinadores/as de curso y de asignatura, se hace necesario insistir en los mismos con el fin de mejorar la planificación del proceso de</li> </ul>

enseñanza-aprendizaje y la coherencia de las titulaciones, algo reclamado, en general, tanto por el colectivo de docentes como por el de estudiantes.

- Asegurar la convergencia entre los acuerdos y recomendaciones que emanan de las Comisiones Académicas y las acciones que dependen del profesorado y los departamentos.
- Avanzar hacia el reconocimiento administrativo y docente de la labor desempeñada por los integrantes de las comisiones de Grado y Postgrado. Al voluntarismo del PDI implicado ha de sumarse una valoración adecuada de su gestión y el fomento de una cultura de calidad en el Centro, que no puede reducirse al cumplimiento de obligaciones administrativas y burocráticas.
- Impulsar la participación del alumnado en los procesos de calidad y apoyar la organización y las acciones de la Delegación de Estudiantes.
- Trasladar a los Vicerrectorados competentes la exigencia de cumplir las recomendaciones que la AVAP hace constar en sus informes de seguimiento de los títulos oficiales y que no dependen de la gestión 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				

La valoración global del curso 2013/14 es positiva, a pesar de las diferentes circunstancias que han condicionado el desarrollo del período. Por un parte, cabe mencionar el cambio a final del primer semestre de Equipo Directivo. Agradeciendo la colaboración ofrecida por el equipo saliente, el nuevo equipo asumió los objetivos de calidad propuestos por aquél y procedió a ajustar y poner en marcha las acciones necesarias para llevarlos a cabo. Y, por otra parte, no pueden obviarse las limitaciones presupuestarias que sufre actualmente la universidad y que afectan en buena medida a la calidad y posibilidad de renovación de las infraestructuras, así como a la dotación de plantilla, tanto docente como de administración y servicios.

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

Así mismo, a partir de los informes de resultados de cada titulación aprobados por las Comisiones Académicas de Grado y Postgrado y elevados a la Comisión de Garantía de Calidad, puede concluirse una buena valoración del proceso de desarrollo de la enseñanza en el Centro durante el curso 2013/14, tal y como se reseña en el apartado 3 en relación a los diferentes indicadores estudiados. Las acciones de mejora formuladas en dichos informes de resultados, así como el balance que arrojan el análisis de la satisfacción de los grupos de interés (punto 4), de las quejas y sugerencias recibidas (punto 5), del proceso de información pública (punto 6) y del estado de revisiones del SGIC (punto 7) se han tenido en cuenta en la propuesta de objetivos de calidad para el curso 2014/15 que se recoge en el punto 9 y en las acciones concretas que estos implican y que se detalla en el punto 10.

Puntos fuertes	Áreas de mejora
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Colaboración del PDI y del PAS en la consecución de los objetivos de calidad.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Consolidar la cultura de calidad en el Centro, que no puede reducirse al cumplimiento de obligaciones administrativas y burocráticas, e impulsar la implicación del alumnado en la misma.</li> </ul>

## 2. Estado de las acciones de mejora

### Análisis

En relación a los objetivos de calidad del Centro propuestos para el curso 2013/14, se han llevado a cabo las siguientes acciones concretas de mejora:

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

- Elaboración anual de los informes para el seguimiento de los títulos oficiales y elevación de los mismos a la Comisión de Garantía de Calidad. Seguimiento del estado de las recomendaciones realizadas por la AVAP en el proceso de seguimiento de los títulos universitarios oficiales de la Comunitat Valenciana
- Coordinación desde el Centro de diversas Redes de Investigación en docencia con el objetivo de introducir acciones de mejora continua en las titulaciones. Cabe destacar la *Red de Estudios Filológicos* y la *Red de Prácticas externas*.
- 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 y Turismo. En el caso de los cinco estudios filológicos, la modificación obedece a la necesidad de reunificar y 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 prerequisites 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. Estas modificaciones fueron aprobadas en la reunión de Consejo de Gobierno del día 27 de noviembre de 2014.

- Puesta en marcha de los Programas de Doctorado en *Filosofía y Letras*, *Transferencias Interculturales e Históricas en la Europa Medieval Mediterránea y Filosofía* (interuniversitario)
- Valoración de la implantación de la asignatura de Trabajo de Fin de Grado en el curso 2013/14. Se decide, como acción de mejora para el curso 2014/15, la incorporación al programa de gestión de los trabajos de fin de estudio UAproject y la revisión de la normativa del Centro en lo que respecta a las funciones del tutor o tutora con el objetivo de que estos puedan formar parte de los tribunales que evalúan los trabajos que han dirigido.
- 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.
- Coordinación del proceso de cumplimentación en Campus virtual de las guías docentes de las titulaciones de grado y máster, de acuerdo con los plazos establecidos por el Vicerrectorado de Estudios, Calidad y Formación y la nueva aplicación habilitada.
- Modernización de la página web de la Facultad atendiendo a criterios de accesibilidad y sostenibilidad, como parte del plan estratégico de la Universidad de Alicante en su apuesta por la aplicación intensiva de las tecnologías de la información en todos los ámbitos de la vida universitaria.

## **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 curso 2014/15 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

- Revisión del protocolo de seguimiento de la calidad de las titulaciones de acuerdo con los criterios contemplados en el proceso de renovación de la acreditación establecido por la AVAP, al que se someterán los grados y másteres del Centro en el período 2014-17.
- Actualización de las plantillas de los informes de seguimiento, introduciéndose como nuevos documentos de trabajo el informe de estudiantes, el cronograma de la evaluación continua y sendos modelos de informes de asignatura adaptados a las materias de Trabajo de Fin de Grado y de Prácticas Externas.
- Participación en el programa voluntario de renovación de la acreditación de las titulaciones establecido por la AVAP con el Máster universitario en Desarrollo local y el Máster universitario en Arqueología profesional y gestión del patrimonio.
- Revisión del Manual del Sistema de Garantía Interna de la Calidad en sus capítulos 2 y 3. En el capítulo 3 se establecen protocolos para mejorar la comunicación entre las comisiones académicas y los departamentos y demás agentes implicados en el proceso de enseñanza-aprendizaje y en la resolución de quejas.
- Reconocimiento como grupos de mejora al o a la representante del colectivo de estudiantes en las Comisiones de Grado y a la Comisión de Prácticas externas. Así mismo, pasan a ser miembros natos de las Comisiones de Grado el coordinador o coordinadora de Movilidad y de Prácticas externas de la titulación, así como el tutor o tutora del Programa de Acción Tutorial.
- Revisión del funcionamiento del buzón telemático de “Quejas, reclamaciones y sugerencias” que pasa a denominarse de “Quejas y sugerencias”.
- 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.

- Revisión a comienzo de curso del funcionamiento de todos los equipos informáticos y de sonido de las aulas. Reposición del micrófono inalámbrico y del transmisor en el Aula 9 del Edificio 19. Compra de 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. Reparación de los altavoces del aula 11 y aula 14 del edificio 20. Renovación de la pintura del laboratorio nº 5 y de las aulas
- Renovación del proyector del Aula Magna de la Facultad.
- Renovación del equipo informático del Laboratorio de Idiomas nº 5.
- 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 m<sup>2</sup>, 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.**

- Continuidad del Observatori de les dones.
- 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>).
- Propuesta, aprobada en la reunión de 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.
- 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**

- Renovación de los cargos de la Delegación de Estudiantes.
- Redacción en proceso del nuevo Reglamento de la Delegación de Estudiantes de acuerdo con el informe sobre la adecuación al Estatuto de la UA del borrador presentado al el Servicio Jurídico de la Universidad.
- 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>).
- 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 2014, modificado el 23 de julio).
- Ampliación del Programa de Acción Tutorial al nivel académico de máster.

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

- Presentación de 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.
- 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-practicas-como-vinculacion-efectiva-entre-la-ensenanza-universitaria-y-la-realidad-laboral.html>).
- Coordinación 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.
- Redacción en proceso de un Reglamento de Prácticas externas de la Facultad de Filosofía y Letras.
- Ampliación de la oferta de plazas en los programas de movilidad Sócrates/Erasmus, Movilidad No-Europea, Fórmula Santander y Plan Propio de la Facultad de Filosofía y Letras.

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

- Celebración de las Jornadas culturales de Noviembre “El valor de les lletres” y celebración del Acto de graduación correspondiente al curso 2012/13 (<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).
- 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>).
- Puesta en marcha del proceso de edición de los vídeos promocionales de los grados del Centro.

## 9. Fomento de la investigación en el Centro

- Dotación de ayuda a la suscripción de publicaciones científicas.
- 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	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Redacción del Reglamento interno de la Facultad de Filosofía y Letras, aprobado en la reunión de Junta de Facultad del día 3 de noviembre de 2014 y en la reunión de Consejo de la Gobierno del día 27 de noviembre de 2014 (BOUA 10 de diciembre de 2014).</li> <li>- Redacción en proceso de la propuesta de Reglamento regulador del procedimiento de evaluación y revisión de exámenes de la Facultad de Filosofía y Letras.</li> </ul>	
Puntos fuertes	Áreas de mejora
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Amplio cumplimiento, en general, de los objetivos propuestos.</li> <li>- Racionalización de la gestión económica y administrativa del Centro.</li> <li>- Adaptación a la normativa de la UA de la normativa del Centro en lo que respecta a su Reglamento interno</li> <li>- Revisión de los protocolos de calidad del Centro de acuerdo con el proceso de renovación de la acreditación establecido por la AVAP.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 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.</li> <li>- Impulsar la participación del alumnado en los programas de movilidad.</li> <li>- Completar el desarrollo normativo del Centro en los que respecta al Reglamento de prácticas externas y al Reglamento regulador del procedimiento de evaluación y revisión de exámenes</li> </ul>

### 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
<b>Valoración de los criterios:</b> <b>-organización y desarrollo de la enseñanza</b> <b>-información y transparencia</b>		X			
<p>De acuerdo con los Informes de resultados elevados por las Comisiones de Grado y de la Comisión de Postgrado, la valoración global de la <b>organización y desarrollo de la enseñanza</b> durante el curso 2013/14, 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 al compromiso que exige al alumnado 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 evaluación</p>					

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.

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

En cuanto a **información y transparencia**, se valora positivamente la publicación de las guías docentes en campus virtual antes del inicio de curso, así como la información que proporcionan. Se aprecia en general como una herramienta que facilita el desarrollo académico en la medida en que permite visualizar el desarrollo temporal de los contenidos y las tareas que debe realizar el alumnado, así como conocer el sistema de evaluación. Así mismo, se ha asegurado la visibilidad en la web de toda la información sobre las titulaciones de interés para el alumnado, detallándose especialmente desde el Centro la relativa a prácticas externas.

En este punto, cabe hacer referencia igualmente al desarrollo del Programa de Acción Tutorial en el Centro durante el curso 2013/14. En la memoria anual presentada por la coordinadora, se detalla la organización del mismo y las diferentes acciones emprendidas en lo que respecta a los cauces de comunicación y de difusión del programa. Destaca la labor de acogida al alumnado de nuevo ingreso y las diferentes sesiones grupales convocadas sobre diversos contenidos informativos de interés para los y las estudiantes. Así mismo, se insiste en la utilidad de las sesiones individuales, aunque el nivel de participación no es, en general, elevado.

#### Puntos fuertes

- 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.
- Valoración positiva de las salidas de campo por parte del alumnado.
- Apoyo del PAS a la actividad docente.
- Funcionamiento de las tutorías virtuales y presenciales, aunque el alumnado hace escaso uso de éstas.
- Esfuerzo para el desarrollo del Programa de Acción Tutorial.

#### Áreas de mejora

- Evitar la compartimentación de asignaturas entre un número elevado de profesores.
- Insistir en la planificación coordinada de las asignaturas de cada grado por curso y semestre en lo que respecta a la secuenciación de la evaluación continua de acuerdo con el cronograma.
- Mejorar la coordinación y planificación de la asignatura de Trabajo de Fin de Grado.
- Mejorar la distribución del alumnado de primer curso en la mayoría de los grados, dado el elevado número de estudiantes en los grupos.

- Evitar el desplazamiento de docentes y discentes entre aulas distantes.
- Reconocer institucionalmente la figura de Coordinador/a de máster y compensar apropiadamente la carga de trabajo que conlleva.
- Evitar el uso inadecuado de ordenadores portátiles y teléfonos móviles por parte del alumnado en clase.
- Impulsar la participación del alumnado en el Programa de Acción Tutorial.

### 3.2. Rendimiento de la enseñanza

#### Análisis de indicadores e informes de resultados académicos:

	A	B	C	D	E
<b>Valoración del criterio:</b> <b>-resultados de aprendizaje</b>		X			

Aun teniendo en cuenta los problemas puntuales presentados en algunas asignaturas, tal y como se han recogido en los informes elevados, 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. Por otra parte, se valora negativamente el poco margen temporal que existe en ocasiones entre el examen final y el cierre de actas, lo que dificulta la revisión de exámenes.

En los informes de resultados, también se incide en el bajo nivel académico que a veces presenta el alumnado de nuevo ingreso. Más específicamente, la Comisión del Grado en Traducción e Interpretación hace constar que una parte importante del alumnado que accede al título no cuenta con el nivel mínimo necesario en lengua alemana, catalana y francesa para que se puedan desarrollar correctamente los procesos de enseñanza y aprendizaje, por lo que insta a la creación de un Curso Cero que facilite la adquisición de esos conocimientos iniciales y, con ello, contribuya a evitar el posible fracaso de los estudiantes afectados

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.

La valoración de los **resultados de las prácticas externas**, tal y como se recoge en el informe anual presentado, es en general muy positiva. El profesorado que ha coordinado la asignatura señala que se trata de una experiencia excelente para los estudiantes, ya que les permite tener un contacto con el mundo laboral y pone a prueba sus conocimientos adquiridos fuera del ámbito universitario. Así mismo, se reconoce que la realización de prácticas permite al estudiante la adquisición de las competencias contempladas en sus estudios de grado y acercarse a los correspondientes perfiles profesionales. En el caso de los estudios de máster que ofrecen prácticas externas, también se valora positivamente la adecuación de éstas a los fines del programa formativo, así como el atractivo de las plazas ofertadas.

Por otra parte, se insiste en la necesidad de establecer una mayor coordinación entre los tutores externos y los tutores académicos. Así mismo, se considera importante

establecer mecanismos que aseguren el seguimiento y el proceso de evaluación desde la institución de destino. Otra de las deficiencias señaladas con frecuencia es la existencia de una única gestora de Prácticas Externas en la Facultad de Filosofía y Letras, dado que es una carga excesiva si tenemos en cuenta todos los trámites que deben efectuarse durante la primera fase del programa.

Durante el curso académico 2013/2014 se renovó la *Red docente para el seguimiento de las Prácticas Externas en la Facultad de Filosofía y Letras* en el marco del Proyecto *Redes de Investigación en docencia universitaria*. Los objetivos alcanzados han sido los siguientes: efectuar un seguimiento de las prácticas curriculares tras su primer año de funcionamiento como asignatura en las distintas Titulaciones; revisar la documentación existente tanto para el seguimiento de las prácticas como para su evaluación, en función de las exigencias de la acreditación de los Grados: memoria y evaluación por parte del alumno, informe de la empresa colaboradora sobre el trabajo realizado por el estudiante, fichas de seguimiento, etc.; mejorar el diseño de la página web con el fin de que se pueda acceder de una forma rápida y clara a la información necesaria para conocer el funcionamiento de nuestro programa de prácticas.

Respecto a la valoración de los **resultados de la movilidad**, y de acuerdo con el informe anual presentado, cabe señalar que desde que se implantaron los estudios de Grado en la Facultad de Filosofía y Letras, la participación del alumnado en los diversos planes ha ido aumentando progresivamente. En algunos casos, como Traducción e Interpretación y Estudios ingleses, la gran mayoría de sus estudiantes realizó en el curso 2013/14 estancias semestrales en alguna universidad (sobre todo europea). En el Grado en Turismo la demanda también fue elevada. Y, en general, el alumnado ha mostrado un alto grado de satisfacción con la estancia realizada. No obstante, hay que hacer notar que en el resto de titulaciones no se cumplieron los objetivos, por lo que se considera necesario impulsar en ellos la movilidad.

#### Puntos fuertes

- Buen grado de satisfacción en todas las titulaciones con el desarrollo del proceso de enseñanza-aprendizaje.
- Progresivo ajuste de los procedimientos de evaluación continua, que facilitan al alumnado la superación de las asignaturas.
- Satisfacción general del alumnado con las prácticas externas y adecuación de las mismas a los objetivos de los programas formativos.
- Satisfacción general del alumnado que ha participado en los programas de movilidad con la estancia realizada.

#### Áreas de mejora

- Facilitar la adaptación del alumnado de nuevo ingreso a los programas formativos.
- Racionalizar la secuenciación de la evaluación continua de acuerdo con el cronograma.
- Mejorar el procedimiento de seguimiento de las prácticas externas y reglar su funcionamiento en la Facultad.
- Impulsar la participación del alumnado en los programas de movilidad en aquellos grados en los que la demanda sea baja.
- Ampliar la información que se ofrece al alumnado sobre los destinos de movilidad.

### 3.3. Inserción laboral de los egresados

Análisis de indicadores e informes de resultados académicos:					
	A	B	C	D	E
Valoración de los resultados:			X		
<p>El SGIC del Centro contempla la realización de estudios que, de forma periódica y con carácter bienal, permitan hacer un seguimiento de las trayectorias laborales y formativas del alumnado que ha realizado sus estudios en la universidad. El objetivo es el de conocer la inserción de éste en el ámbito laboral así como la satisfacción con la formación recibida. Estos estudios tienen la finalidad de obtener información para orientar las acciones y propuestas de mejora que se incorporarán en los diferentes programas formativos que la UA ofrece.</p> <p>El estudio sobre inserción laboral realizado en 2014 por la Unidad Técnica de Calidad de la UA se ha centrado en el análisis del alumnado egresado de másteres oficiales en el período comprendido entre los cursos 2009/10 y 2012/13, puesto que los primeros egresados de los nuevos Grados han terminado sus estudios a lo largo de este año y, por lo tanto, no es posible medir su nivel de inserción laboral hasta que no haya transcurrido al menos un año desde su egreso.</p> <p>En lo que respecta al análisis de la trayectoria laboral del alumnado egresado de másteres oficiales de la Universidad de Alicante en los últimos 4 años, cabe señalar que, de media, el o la estudiante ha tenido un solo empleo remunerado desde la finalización de sus estudios de postgrado (es el caso del 45.5% del alumnado). De esos empleos, en un 57% de los casos no se requería el nivel de estudios del máster, mientras que en el 43% restante de empleos obtenidos sí se requería ese nivel de estudios. En el caso de la Facultad de Filosofía y Letras, un 38% ha tenido un solo empleo, y en un 63% de esos empleos obtenidos desde el fin de máster no se requería el nivel de estudios del máster, por un 37% que sí se requería</p> <p>En relación a la categoría profesional en el primer empleo tras el máster, destaca el dato del 38% que ocupan plaza como técnico/a superior y un 27% como técnico/a medio (para el conjunto de la UA), mientras que un 9.5% ejerce funciones de administrativo/a y un 20% otras ocupaciones de menor categoría profesional. En el otro lado de la escala, un 6% son mandos intermedios y no hay ningún directivo/a o gerente. Por lo que respecta a la Facultad, un 34% ocupa plaza como técnico/a superior y un 21% como técnico/a medio, un 9% ejerce funciones de administrativo/a y un 33% otras ocupaciones de menor categoría profesional.</p> <p>Respecto a la situación laboral actual, en general, los datos del estudio muestran que en la fecha de elaboración de la encuesta (junio de 2014), a nivel general de másteres oficiales de la UA, el 67% de los egresados/as está ocupado, un 23% se encuentra en paro y un 11% está desempleado sin buscar empleo. En el caso de la Facultad de Filosofía y Letras, un 62% de egresados/as está ocupado, un 26% se encuentra en paro y un 12% no busca empleo.</p> <p>Por titulaciones, destaca el 77% de ocupación en el Máster en Español e Inglés como Segundas Lenguas, el 75% en el de Asesoramiento Lingüístico o el 70% en el de</p>					

Traducción Institucional, así como la baja tasa de paro (14%) en los egresados del Máster en Historia e Identidades Hispánicas, si bien en este caso hay un 29% de desempleados/as que no buscan empleo, principalmente por seguir estudiando.

En relación a la categoría profesional en el empleo actual, en la UA destaca el dato del 51% que ocupan plaza como técnico/a superior y un 22% como técnico/a medio, mientras que un 9% ejercen funciones de administrativo/a y un 11% otras ocupaciones de menor categoría profesional. En el otro lado de la escala, un 5% son mandos intermedios y un 2% directivo/a o gerente. En la Facultad de Filosofía y Letras, un 53% ocupa plaza como técnico/a superior y un 13% como técnico/a medio, mientras que otro 13% ejercen funciones de administrativo/a y un 14% otras ocupaciones de menor categoría profesional. En el otro lado de la escala, un 3% son mandos intermedios y un 4% directivo/a o gerente.

En términos generales la valoración de los estudios de los másteres oficiales de la UA por parte de sus egresados es bastante positiva, con una valoración media de 7 en una escala de 0 a 10. Los aspectos mejor valorados son la docencia (7.25) y las asignaturas y contenidos (6.93), seguidos por materiales y equipamientos (6.75) y los planes de estudios (6.69). En la Facultad de Filosofía y Letras la valoración media es superior (7.28).

Por otra parte, cabe destacar que la Facultad de Filosofía y Letras ha desarrollado durante el curso 2013/2014 acciones encaminadas a favorecer la inserción laboral de sus egresados, como las ya arriba reseñadas:

- "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-practicas-como-vinculacion-efectiva-entre-la-ensenanza-universitaria-y-la-realidad-laboral.html>).

Puntos fuertes	Áreas de mejora
- Alta valoración de los estudios de máster cursados por parte de los egresados.	- Estudiar la empleabilidad de los másteres y potenciarla en la medida de lo posible. - Impulsar la realización de prácticas en empresas e instituciones

### 3.4. Otros indicadores de servicios

Análisis					
	A	B	C	D	E
<b>Valoración del criterio:</b> <b>-recursos materiales y servicios</b>		X			
Los <b>recursos materiales y servicios</b> se consideran en general apropiados, aunque se insiste reiteradamente en las deficiencias de algunas aulas (especialmente las asignadas en el Aulario I y en el Edificio de Ciencias Sociales) y en la contaminación ambiental de los edificios donde se desarrolla la docencia.					

El apoyo del PAS que participa en las actividades formativas es valorado en general de manera muy positiva. Así mismo, en lo que atañe a los resultados de la última encuesta de satisfacción del alumnado con la secretaría administrativa de la Facultad de Filosofía y Letras (año 2014), puede concluirse igualmente que son favorables como se analizará en el siguiente apartado.

Respecto a las infraestructuras de la Biblioteca General, los informes elevados coinciden en señalar su carácter adecuado, aunque respecto a los fondos bibliográficos y documentales se señalan deficiencias que afectan al desarrollo de algunas asignaturas de grado, especialmente el TFG, y máster.

#### Puntos fuertes

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

#### Áreas de mejora

- Actualizar el equipamiento y mejorar las condiciones luminosas, acústicas y de ventilación de las aulas en los dos edificios del Centro (A y B) donde se imparte mayormente la docencia. Reparar los cortinajes del Aulario I.
- Solicitar una mayor 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.

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

Análisis					
	A	B	C	D	E
Valoración de los resultados			X		
<p>Los informes de resultados de las titulaciones elevados a la Comisión de Garantía de Calidad trasladan un nivel moderado de satisfacción del profesorado con respecto a los resultados obtenidos en el proceso de enseñanza-aprendizaje. Por su parte, la Unidad Técnica de Calidad de la UA ha llevado a cabo diferentes encuestas de satisfacción a docentes y estudiantes (disponibles en AstUA) que permiten analizar más detalladamente ese primer dato.</p> <p>En lo que respecta a la satisfacción del PDI con la implantación de los grados –que contempla la satisfacción sobre cuatro puntos: alumnado; organización/gestión de la enseñanza; infraestructuras y recursos; y resultados–, puede hablarse, en general, de un buen nivel de satisfacción general, situándose la calificación media en torno a los 7.2 puntos. La puntuación en cada título es la siguiente: Español: Lengua y Literaturas: 7.5, Estudios Árabes e Islámicos, 7.5, Estudios Franceses: 7.7; Estudios Ingleses: 7.2, Filología catalana: 7.4, Geografía y Ordenación del Territorio: 7.2, Historia: 6.9, Humanidades: 6.8, Traducción e Interpretación: 7.2 y Turismo: 7.2. Destaca la baja satisfacción en general (excepto en Filología catalana) con los conocimientos previos del alumnado para el seguimiento del programa formativo y con el escaso uso de las tutorías presenciales. Los y las docentes valoran, en cambio, muy positivamente la organización de la enseñanza y, sobre todo, la información sobre la titulación que ofrece la página web del Centro/UA.</p>					

Por su parte, la media de la valoración global que hace el alumnado sobre la implantación de los grados –y que incluye la valoración del nivel de preparación de los estudios cursados para el ejercicio profesional, el nivel de satisfacción general con la titulación, el nivel de satisfacción general con el Centro y el nivel de satisfacción general con la UA– se sitúa en torno a los 6.2 puntos. La puntuación por titulación es la siguiente: Español: Lengua y Literaturas: 6, Estudios Árabes e Islámicos, 7.3, Estudios Franceses: 5.5; Estudios Ingleses: 5.5, Filología catalana: 7.5, Geografía y Ordenación del Territorio: 6.4, Historia: 6.2, Humanidades: 6.1, Traducción e Interpretación: 6.3 y Turismo: 5.9. Los y las estudiantes coinciden con el profesorado en su alta valoración de la información ofrecida sobre la titulación en la web. También cabe señalar que su consideración de las infraestructuras es mejor que la que realizan sus docentes. Por otra parte, en las encuestas, el alumnado hace notar, en general, su poca satisfacción con aspectos tales como las actividades de orientación profesional y laboral, el volumen de trabajo no presencial y la coordinación entre el profesorado de las diferentes asignaturas del título.

Se disponen así mismo de los siguientes datos de la valoración global que hace el alumnado de la implantación de los másteres: Arqueología Profesional y Gestión Integral del Patrimonio: 6, Desarrollo Local e Innovación Territorial: 8.5, Español e Inglés como L2/LE: 6.5, Traducción Institucional: 6.7. En estos estudios la puntuación media sube a 6.9.

Así mismo, y en relación a los estudios de postgrado, en el estudio ya citado sobre inserción laboral realizado en 2014 por la Unidad Técnica de Calidad de la UA, se recoge una valoración media muy positiva, de 7.8, de los estudios de los másteres oficiales del Centro. También se indica que el grado de satisfacción de los egresados y egresadas de másteres oficiales de la UA con su empleo actual es de 3.86 en una escala de 1 a 5, con lo cual se puede calificar dicha satisfacción como alta. Si analizamos los distintos componentes que pueden influir en ese grado de satisfacción con el trabajo, vemos que la puntuación más alta corresponde a la satisfacción con los/as compañeros/as o grupos de trabajo (4.41), seguido de la satisfacción con las tareas (3.96), la satisfacción con la empresa u organización (3.80) y la satisfacción con el horario y conciliación (3.77), mientras que el grado de satisfacción menor corresponde al sueldo o paga (3.22). En el caso de la Facultad de Filosofía y Letras los datos son muy similares.

Por otra parte, en lo que respecta a los resultados de la última encuesta de satisfacción del alumnado con la secretaría administrativa de la Facultad de Filosofía y Letras (año 2014), puede concluirse que son favorables. En el conjunto de los datos, los aspectos mejor valorados son la señalización y facilidad de acceso a las oficinas, la agilidad en los trámites, información sobre horarios y exámenes y tiempo de espera en ser atendidos, aunque en esta última cuestión hay una diferencia considerable entre la valoración (en una escala de 1 a 7) realizada durante el período de matrícula (4.37) y la que se corresponde con el período fuera de matrícula (5.26). Efectivamente en los períodos de matriculación se produce una afluencia masiva de estudiantes que deben presentar documentación y solicitar trámites diversos. El personal administrativo en esta época no se ve reforzado con nuevas incorporaciones y resulta evidentemente insuficiente. Entre los aspectos peor valorados, figura la comodidad de las



instalaciones (4.17), respuesta a quejas y sugerencias en el período de matrícula (3.98) o la facilidad para realizar consultas o trámites por teléfono.

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

La UA también realiza bianualmente una encuesta al PAS sobre clima laboral, en la que se recogen diversos factores (motivación, cualificación, carrera profesional, remuneración, infraestructuras, etc.) cuyos resultados se remiten a las y los responsables de cada uno de los servicios. Los resultados reflejan la opinión del personal de la secretaría administrativa de la Facultad, consejerías y laboratorios de idiomas sobre los ítems que se detallan en la evidencia que se analiza en este punto. La última encuesta realizada en 2013 da como resultado una media de 4.85 sobre 7 (siendo la media general de la UA de 5.15). Se ha venido trabajando en la elaboración de manuales de actuación frente a determinados procedimientos; se han celebrado reuniones de planificación y coordinación de tareas y de resolución de los problemas que han ido surgiendo; se ha intentado fomentar la rotación de tareas y la inscripción en cursos de formación. Todo ello ha podido contribuir a los buenos resultados obtenidos. El apartado más valorado ha sido el de Dirección y relaciones humanas con 5,69 puntos; el peor, el de Condiciones laborales con un 4,27 que integra dos aspectos valorados por debajo de la media y que tienen relación con los lugares de trabajo y sus condiciones de iluminación, temperatura y ventilación. Esta circunstancia ahonda aún más en la necesidad de demandar espacios apropiados tanto para la atención al alumnado como para el desarrollo del trabajo del PAS.

En otro orden de cosas, y en lo que respecta a la satisfacción del profesorado con el funcionamiento del SGIC, se ha de señalar que, en paralelo al nivel de implicación general que hace posible el seguimiento de la calidad de las titulaciones, los y las integrantes de las Comisiones Académicas subrayan con frecuencia la dificultad de poner en marcha las acciones de mejora que se proponen y de hacer llegar sus acuerdos a los agentes implicados. En este sentido, cabe desarrollar la capacidad operativa de las Comisiones y establecer canales de comunicación entre las mismas y los departamentos, el personal docente en general y el alumnado.

#### Puntos fuertes

- Información sobre las titulaciones en la web del Centro.
- Alto grado de satisfacción de los egresados y egresadas de másteres oficiales con su empleo actual.

#### Áreas de mejora

- Avanzar en la coordinación entre el profesorado que comparte titulación.
- Consolidar las funciones de las Comisiones Académicas del Centro y desarrollar su capacidad operativa con el objetivo de que el seguimiento de la calidad de las titulaciones no se reduzca al cumplimiento de obligaciones administrativas y burocráticas.
- Habilitar más espacio de trabajo para el personal de secretaría del Centro.

## 5. Quejas, reclamaciones y sugerencias

Análisis de las quejas y sugerencias					
	A	B	C	D	E
Valoración de los resultados		X			
<p>En el curso 2013/14, se han recibido en la Secretaría de la Facultad de Filosofía y Letras 23 reclamaciones por la vía oficial, es decir, mediante escrito presentado en registro, o bien mediante la cumplimentación del formulario telemático disponible en la dirección: <a href="http://lletres.ua.es/es/secretaria/tramites/quejas-y-sugerencias.html">http://lletres.ua.es/es/secretaria/tramites/quejas-y-sugerencias.html</a></p> <p>Excepto una, relativa a un máster, todas han sido reclamaciones o quejas sobre estudios de Grado y corresponden, tal y como se detalla en los informes semestrales de la Comisión de Garantía de Calidad, a cuestiones relacionadas con la docencia, con el campus virtual y su funcionamiento y con las infraestructuras. Todas ellas han sido tramitadas y se ha dado respuesta (y si ha sido posible, solución) a los peticionarios.</p> <p>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.</p> <p>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 (<i>másteres oficiales</i>), 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 el segundo semestre, se recibieron otras seis solicitudes en el <i>buzón</i> de quejas y sugerencias de la web de la Facultad relativas a estudios de master en relación a la solicitud de certificados que no deberían haberse presentado a través de ese formulario de quejas. Todas ellas obtuvieron respuesta en el mismo día o al día siguiente.</p> <p>Por otra parte, en los informes de seguimiento elevados por las Comisiones de grado</p>					

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

- 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.

#### Áreas de mejora

- Insistir en los sistemas de coordinación entre los distintos órganos para que la tramitación de las respuestas a las quejas sea todavía más ágil.
- Incluir en el formulario de la Facultad un apartado de "felicitaciones", además del de "quejas".
- Insistir en informar al alumnado del curso que debe dar a sus quejas y sugerencias.
- Regular el proceso de elaboración del informe de estudiantes para que resulte representativo.

## 6. Información pública

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

redes sociales permiten, asimismo, que se realice una interacción con el alumnado más directa, dado que puede responder a los tuits para consultar dudas o enviar mensajes a @lletresua. Y lo mismo ocurre con Facebook, donde los y las estudiantes pueden publicar mensajes en el muro, al estar éste abierto.

Así mismo, se editan diversos folletos sobre las titulaciones. Y está en proceso la realización de una serie de vídeos promocionales sobre los grados.

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

Puntos fuertes	Áreas de mejora
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Modernización de la página web del Centro.</li> <li>- Presencia del Centro en las redes sociales.</li> <li>- Publicación en la web del Centro de los informes de seguimiento de la calidad de las titulaciones.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Avanzar en la traducción de la página web al inglés y otras lenguas</li> </ul>

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

VALORACIÓN
<p>En diciembre de 2014 se procede a una revisión de los capítulos 2 y 3 del Manual del SGIC del Centro. En el capítulo 2 se recoge la modificación del organigrama, especificándose las competencias que asume el nuevo equipo directivo. Éste está formado por el Decano o Decana, el Secretario o Secretaria, 2 Vicedecanos o Vicedecanas y 8 Coordinadores Académicos o Coordinadoras Académicas. En función de la distribución establecida por el Decano o Decana, los miembros del equipo asumen la Coordinación Académica de los estudios de grado del Centro. Se sanciona así, en coherencia con el nuevo Reglamento interno aprobado, la figura del coordinador académico o coordinadora académica como la encargada de establecer y dirigir la agenda de actuaciones de la Comisión de Grado de acuerdo con el calendario de seguimiento de la calidad de la Facultad de Filosofía y Letras.</p> <p>En el capítulo 3, se mantiene la estructura de los Grupos de Mejora que funciona en el centro desde el curso 2010/11 bajo una estructura organizativa vertical, horizontal y transversal, basada en la constitución de comisiones y en la designación de agentes en relación con asignaturas, cursos y atención directa al alumnado. Se incorporan como Grupos de Mejora la Comisión de Prácticas externas y el o la representante del colectivo de estudiantes, pasando así mismo a ser miembros natos de las Comisiones de Grado las figuras de los coordinadores o coordinadoras de Trabajo de Fin de Grado, de los coordinadores o coordinadoras de Movilidad, de los coordinadores o coordinadoras de Prácticas externas y del tutor o tutora PAT.</p>

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

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

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

### VALORACIÓN

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

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

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

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

### PROPUESTAS

La Comisión de Garantía de Calidad del Centro, en coherencia con el cumplimiento amplio de los objetivos de calidad previstos para el curso 2013/14, y teniendo en cuenta las acciones de mejora elevadas en los informes de resultados de las titulaciones aprobados por las Comisiones Académicas de Grado y de Postgrado, propone los siguientes trece objetivos de calidad para el curso 2014/15:



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

## 10. Propuestas de acciones de mejora

### ACCIONES DE MEJORA

Los objetivos de calidad propuestos para el curso 2014/15 implican las siguientes acciones concretas de mejora.

- 1. Seguir la oferta formativa de grado y postgrado del Centro**
  - Gestionar las acciones de mejora propuestas por las Comisiones Académicas de Grado y Postgrado, derivando a los Vicerrectorados y Unidades competentes las que no dependan del Centro.
  - Establecer un plan para la viabilidad de titulaciones simultáneas en el Centro.
  - Elevar al Vicerrectorado de Estudios, Calidad y Formación las modificaciones de titulación solicitadas por las Comisiones Académicas.
  - Culminar la implantación del programa de gestión de los trabajos de fin de estudio UAproject.
  - Elaborar unas instrucciones internas para la elaboración del TFG.
  - Coordinar la cumplimentación de las guías docentes en campus virtual, velando por su cierre por parte del profesorado.
  - Elaborar una propuesta de horarios que atienda a los principios de conciliación familiar recogidos en el II Plan de Igualdad de la UA.
- 2. Racionalizar la gestión económica y administrativa del Centro**
  - Gestionar con austeridad y rigor las dotaciones económicas del Centro.
  - Racionalizar la gestión económica de las salidas de campo curriculares.
  - Mantener y aumentar, en la medida de lo posible, las ayudas al alumnado.
  - Revisar el mapa de procedimientos administrativos (MAPRO).

### **3. Desarrollar una cultura de la calidad en el Centro**

- Velar por el cumplimiento del Manual del Sistema de Garantía Interna de la Calidad del Centro.
- Asegurar la comunicación entre las Comisiones Académicas y los departamentos/agentes implicados en el proceso de enseñanza-aprendizaje
- Evaluar el nivel de cumplimiento de los criterios que establece la AVAP en el proceso de seguimiento de las titulaciones y atender a sus recomendaciones.
- Informar de los procesos de acreditación de las titulaciones y coordinar el desarrollo de los mismos.

### **4. Promover la participación del alumnado en el Centro**

- Promover la participación del alumnado en las comisiones del Centro.
- Establecer un calendario de actuaciones conjuntas con la Delegación de Estudiantes.

### **5. Desarrollar acciones culturales**

- Organizar encuentros culturales.
- Realizar la convocatoria de ayudas y subvenciones para actividades culturales. relacionadas con las titulaciones del Centro.
- Promover la realización de actividades y/o jornadas de Industrias Creativas y Culturales (ICC'S).

### **6. Promover acciones académicas y de investigación**

- Mantener las Jornadas de investigación del Centro dirigiéndolas a los investigadores en formación
- Mantener el apoyo a la edición de revistas de investigación de la Facultad

### **7. Desarrollar políticas de igualdad**

- Consolidar las funciones y actuaciones de la Comisión de Igualdad: Observatori de les dones.
- Asegurar el uso de un lenguaje igualitario en los documentos del Centro.

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

- Potenciar la acreditación (B1-C2) en catalán y otras lenguas del PAS y del PDI.
- Generar la documentación del Centro en catalán o en las dos lenguas oficiales y, cuando sea necesario, en otras lenguas.
- Ofrecer una versión mejorada de la web en catalán, español e inglés.
- Convocar dos becas para traducir y corregir los contenidos en inglés de la web de la Facultad.
- Procurar la dinamización lingüística del Centro en catalán e inglés.
- Consolidar y/o incrementar, en la medida de lo posible, el porcentaje de docencia de los estudios de la Facultad en valenciano y otras lenguas.

### **9. Fomentar las prácticas en empresas e instituciones**

- Concluir el proceso de adaptación de las prácticas externas a la nueva legislación emanada del Espacio Europeo de Educación Superior.
- Organizar la oferta de plazas de prácticas externas en función de los perfiles profesionales de los futuros egresados.
- Implantar la aplicación web de gestión de prácticas externas de la UA.
- Mejorar los canales de comunicación entre el Centro y las empresas e instituciones colaboradoras.



### **10. Ampliar la movilidad del alumnado**

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

### **11. Desarrollar un plan de comunicación del Centro**

- Organizar charlas promocionales de las titulaciones en centros de enseñanza secundaria.
- Impulsar la visualización y promoción social del Centro en medios de comunicación y redes sociales.
- Mantener y promocionar las olimpiadas para estudiantes de secundaria.
- Promocionar los másteres al alumnado de los últimos cursos de grado.

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

- Reclamar obras de mejora en el Centro.
- Reclamar la mejora del sistema de refrigeración/calefacción.
- Revisar/renovar los equipos informáticos de aulas y laboratorios.

### **13. Completar el desarrollo normativo del Centro**

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

Fecha: 18 de diciembre de 2014

Elena Nájera Pérez  
Coordinadora de Calidad

Juan Francisco Mesa Sanz  
Decano

Josep Lluís Martos  
Secretario