

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

Centro: Facultad de Filosofía y Letras

Curso académico: 2014-2015

Semestre: 1º

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

Política de calidad y cumplimiento de objetivos	
Valoración	Actualizada
Política de calidad	Sí
Puntos fuertes	
<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. - Apoyo del PAS en el proceso de seguimiento de calidad. 	
Áreas de mejora	
<ul style="list-style-type: none"> - 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 enseñanza-aprendizaje y la coherencia de las titulaciones, algo reclamado, en general, tanto por el colectivo de docentes como por el de estudiantes. - La comunicación entre las Comisiones Académicas y los departamentos, procurando la convergencia entre los acuerdos y recomendaciones que emanan de aquéllas y las acciones que dependen de estos. - Divulgación de una cultura de calidad en el Centro entre PDI, PAS y alumnado, que debe servir para la mejora de las titulaciones sin reducirse al cumplimiento de obligaciones administrativas y burocráticas. - La participación del alumnado en los procesos de calidad. 	

Cumplimiento de los objetivos (curso académico 2014-15)					
Objetivos	A	B	C	D	E
1. Seguir la oferta formativa de grado y postgrado del Centro		X			
2. Racionalizar la gestión económica y administrativa del Centro	X				
3. Desarrollar una cultura de la calidad en el Centro		X			
4. Promover la participación del alumnado en el Centro			X		
5. Desarrollar acciones culturales		X			
6. Promover acciones académicas y de investigación		X			
7. Desarrollar políticas de igualdad		X			
8. Cumplir con los objetivos de la Comisión de Política Lingüística		X			
9. Fomentar las prácticas en empresas e instituciones		X			

10. Ampliar la movilidad del alumnado		X			
11. Desarrollar un plan de comunicación del Centro		X			
12. Mejorar las infraestructuras y las condiciones materiales para el desempeño de la docencia			X		
13. Completar el desarrollo normativo del Centro		X			

2. Estado de las acciones de mejora

Análisis

En relación con los Objetivos de Calidad de la Facultad de Filosofía y Letras para el curso académico 2014-2015, en el primer semestre se han desarrollado las siguientes acciones:

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

- Se han propuesto dobles titulaciones resultantes de la combinación de los cinco grados en materias filológicas.
- Se han elevado al Vicerrectorado de Estudios las modificaciones de titulación en los casos que correspondía. Hay que destacar el esfuerzo realizado para homogeneizar y uniformar las memorias de los cinco grados en materias filológicas.
- Se ha comunicado al Vicerrectorado de Estudios la información pertinente a los suplementos europeos de los títulos de grado y postgrado.
- Se ha implantado con éxito la herramienta UAProject, de manera que durante el curso 2014-2015, la gestión de TFG y TFM del Centro se realiza íntegramente usando esta aplicación. Asimismo, se ha ofertado un curso específico sobre la herramienta y su gestión en el Centro destinado a los responsables de asignaturas TFG y TFM.
- En las propuestas de horarios del Centro se atienden las recomendaciones del II Plan de Igualdad de la UA.

2. Racionalizar la gestión económica y administrativa del Centro:

- Se han gestionado rigurosamente las dotaciones económicas del Centro, de acuerdo con la propuesta de gasto aprobada en Junta de Facultad.
- Durante este curso académico 2014-2015, la Facultad de Filosofía y Letras se ha hecho cargo de la financiación de todas aquellas salidas de campo curriculares tanto de Grado como de Máster, garantizando y facilitando el cumplimiento de las actividades prácticas en aquellas titulaciones cuyas salidas de campo forman parte de la actividad curricular del alumno.

3. Desarrollar una cultura de la calidad en el Centro:

- Se ha aprobado la 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.
- Se han reconocido 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

- Se ha informado al profesorado del proceso de renovación de la acreditación por parte de la AVAP al que está siendo sometida una de las titulaciones de postgrado del Centro en el curso 2014-2015 y se han trasladado indicaciones generales sobre la documentación y las evidencias que han de preparar los docentes de cara al correspondiente proceso de tu titulación.
- Se ha solicitado una selección de los TFG y los TFM del curso 2013-2014 de acuerdo con los criterios de calificación establecidos por la AVAP con el fin de asegurar la disponibilidad de la documentación exigida en el proceso de renovación de la acreditación de las titulaciones.

4. Promover la participación del alumnado en el Centro:

- Por primera vez, se ha puesto en marcha un proceso para elegir a los delegados de curso (incluso a veces de grupo) y a los representantes del alumnado en las comisiones de Grado. A requerimiento del Coordinador de Estudiantes, cada Coordinador/a de titulación trasladó al alumnado de los distintos cursos la necesidad de contar con un o una representante, que se eligió por (y de entre) los alumnos, hasta contar con al menos un/una delegado/a por cada curso de cada una de las diez titulaciones de la Facultad, lo que constituye un hecho insólito que hasta este momento no se había producido. De igual modo, se han completado todas las Comisiones de Grado con la elección del/de la representante del alumnado en ellas.
- Desde la Coordinación de Estudiantes se ha animado a diferentes grupos de alumnos a constituirse en asociaciones de estudiantes que puedan canalizar sus intereses e inquietudes a través de los distintos órganos de la Facultad (Claustro, Junta, diferentes comisiones). En ese sentido, se han mantenido reuniones con Alternativa Universitaria (asociación con representación en la Universidad, pero no en la Facultad), así como con los estudiantes de GEA (Geógrafos de Alicante), ArqueUA (Asociación de Estudiantes de Arqueología) y con estudiantes de los grados de Historia y Turismo, que han recabado información acerca de las fases y requisitos para constituirse en asociación. Se espera que algunos de ellos concurren al proceso electoral del próximo otoño/invierno, en el que se renovará la fracción correspondiente a este colectivo del Claustro de la Facultad.
- Al mismo tiempo, se ha mantenido un calendario regular de entrevistas con el presidente de la Delegación de Estudiantes de la Facultad, con el fin de tener información estable acerca de las necesidades, inquietudes y reclamaciones del alumnado. Estas reuniones se han celebrado habitualmente el primer martes de cada mes de manera ordinaria, y en cualquier otro momento con carácter extraordinario.
- Desde el principio de curso se han convocado tres jornadas de huelga, con carácter reivindicativo para denunciar la situación de la Universidad española en general. Estas jornadas fueron el 23 de octubre de 2014, el 26 de febrero de 2015 y el 24 de marzo de 2015. Previamente a todas ellas, se mantuvo estrecho contacto desde la Coordinación de Estudiantes con la Delegación de Estudiantes de la Facultad y el Frente de Estudiantes Universitario (FEU, asociación con representación mayoritaria en la Junta y el Claustro), con el fin de conocer el alcance de las medidas reivindicativas y el grado de afección a la Facultad.
- Del área de Estudiantes depende también el Plan de Acción Tutorial (P.A.T.) de la Facultad de Filosofía y Letras. Se han mantenido varias reuniones con la coordinadora de este programa, Maribel Corbí, con el fin de coordinar las acciones y diseñar un borrador de reglamento del P.A.T. que pueda estar en

vigor el curso que viene. De igual modo, se planteó un concurso de ideas entre el alumnado para renovar el logotipo del Plan de Acción Tutorial, cuya convocatoria se publicó en el BOUA y que se falló el 15 de enero de 2015. El concurso tenía un premio en metálico de 150 euros.

5. Desarrollar acciones culturales:

- Se han celebrado las “Jornadas de industrias culturales y creativas (ICC’S) en la Facultad de Filosofía y Letras” (4-7 de noviembre de 2014) (<http://lletres.ua.es/es/cultura/agendacultural2014/jornadas-de-industrias-culturales-y-creativas-icc-s-en-la-facultad-de-filosofia-y-letras.html>)
- Se ha publicado la convocatoria de ayudas académicas y culturales 2º semestre 2013-2014

6. Promover acciones académicas y de investigación:

- Publicación de un libro con las actas de las IV Jornadas de Investigación aportadas por estudiantes de doctorado y másteres oficiales adscritos a la Facultad. En concreto se trata de 36 capítulos que abarcan las líneas de investigación de las distintas áreas y grupos de investigación de la Facultad.
- Por otro lado se continúa apoyando y colaborando con la edición de revistas de investigación editadas por departamentos o grupos de investigación adscritos a la Facultad de Filosofía y Letras (13).

7. Desarrollar políticas de igualdad:

- Se ha propuesto la creación de Comisión-Observatorio de la Facultad de Filosofía y Letras
- Se ha creado una página web de la Comisión-Observatorio en la página inicial de la Facultad.
- Se ha creado una Red de perspectiva de género en la docencia de la Facultad
- Actividades del 25 de noviembre: Día Internacional contra la Violencia de Género

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

- Se ha facilitado la acreditación (B1-C2) en catalán y otras lenguas del PAS y del PDI, mediante la difusión de vías para su consecución y el seguimiento personalizado de la formación en lenguas del profesorado que imparte sus clases en catalán o en una lengua extranjera, en coordinación con el Vicerrectorado de Cultura, Deportes y Política Lingüística.
- Se ha generado toda la documentación del Centro en catalán o en las dos lenguas oficiales y, cuando ha sido necesario, en otras lenguas.
- Se ha revisado la web de la Facultad en sus versiones en catalán y español.
- Se han convocado y resuelto dos becas para traducir y corregir los contenidos en inglés de la web de la Facultad.
- Se ha consolidado el porcentaje de docencia de los estudios de la Facultad en valenciano y otras lenguas. Se ha comunicado a los Departamentos las condiciones de financiación de los grupos en valenciano y otras lenguas, con el deseo de que se incrementen. Y se ha hecho un seguimiento especial en el Grado de Historia y en el Grado de Geografía y Ordenación del Territorio a fin de que los y las estudiantes puedan conseguir el B1 en lengua extranjera para la consecución de sus estudios, puesto que no disponían hasta hace unos años de docencia suficiente para ello.

9. Fomentar las prácticas en empresas e instituciones:

- Participación de varias empresas colaboradoras con la Facultad de Filosofía y Letras en el programa de prácticas curriculares, así como de alumnos de Turismo, Traducción e Interpretación y de Geografía y Ordenación del Territorio para presentar proyectos de emprendimiento en las Jornadas de Industrias Culturales y Creativas (ICC'S), celebradas del 04 al 07 de noviembre de 2014.
- Encuentro empresarial el 07 de noviembre de 2014 con los tutores externos de los estudios de Grado y Posgrado con el fin de hacerles reflexionar sobre la importancia de organizar la oferta de plazas de prácticas externas en función de los perfiles profesionales de nuestros estudiantes, darles a conocer el nuevo programa de emprendimiento de la Universidad de Alicante (ua:emprende) e informarles de las acciones de mejora llevadas a cabo por nuestro Centro.
- Formalización de un nuevo convenio con Chema Bazán, Director de Lucentum Digital, para alumnos de Traducción e Interpretación con el fin de que puedan desarrollar prácticas de traducción, interpretación, subtítulo, doblaje, preparación de material multilingüe y de material audiovisual en diferentes idiomas (inglés, francés, alemán, italiano, ruso y rumano).
- Celebración de la primera reunión de la Comisión de Prácticas Externas el 27 de noviembre de 2014 para aprobar el informe anual de prácticas y presentar el borrador del reglamento interno de prácticas de la Facultad.
- Visitas al Archivo Municipal de la Universidad de Alicante y al Museo Arqueológico y Etnológico de Petrer con el objetivo de conocer las prácticas que nuestros alumnos están realizando y mejorar los canales de comunicación entre la Facultad y las empresas colaboradoras.
- Visita al Archivo Histórico Municipal de Novelda, así como a la Casa Museo Modernista, para formalizar nuevos convenios de prácticas que permitan a nuestro Centro mejorar su oferta.

10. Ampliar la movilidad del alumnado:

- Se han revisado los convenios ya existentes, cancelándose los que no habían resultado atractivos o convenientes. Se ha analizado la conveniencia y funcionamiento de los acuerdos con la finalidad de que permitan al alumnado conseguir los objetivos y competencias de su grado cursando asignaturas de la universidad socia.
- Se ha formalizado un nuevo convenio de movilidad para el Grado en Turismo, con la PL KRAKOW01UNIWERSYTET JAGIELLONSKI y se han recibido dos propuestas de nuevos convenios, aún no firmadas, pero que estarán en marcha para el próximo curso, con la Universidad Vincent Pol, en LUBLIN (PL) y la Haute École Galilée (BRUSELAS, BE). Así mismo, la Universidad alemana de KEMPTEN ha propuesto reactivar el convenio.
- En el Área de Alemán del Grado en Traducción e Interpretación, se han firmado dos nuevos convenios: con el Departamento de Traducción de la Universidad de Viena (se ha cancelado el que había con el Departamento de Romanística) y con el IFA (Institut für Fremdsprachen und Auslandskunde) de la Universidad de Erlangen-Nürnberg (se ha mantenido el que había con el Departamento de Español de la misma universidad).
- En el Área de Estudios Árabes e Islámicos se han firmado nuevos convenios con la universidad iraní, en Teherán, de Alameh Tabatabai, la Universidad degli studi di Bari, Departamento de Estudios Árabes (Italia), el Instituto Orientale de Nápoles (Italia), la Universidad Jagiellonski, Instituto de Estudios Orientales

(Cracovia, Polonia) y la Universidad de Varsovia, Facultad de Estudios Orientales (Polonia).

- Se han gestionado todos los programas de movilidad del Centro y se ha fomentado la participación en los programas de movilidad de tres formas principales: difundiendo las convocatorias y toda la información relevante que envía la oficina de Movilidad en el subportal de Movilidad de la Web de nuestra Facultad, realizando reuniones parciales, de cada Grado, organizadas por los coordinadores, para informar a los estudiantes de las posibilidades de movilidad en sus estudios y creándose, además, un Blog de Movilidad de la Facultad de Filosofía y Letras para que el alumnado consulte y se informe sobre las estancias y experiencias –tanto académicas como vitales– de otros compañeros que hayan disfrutado ya de una estancia Erasmus, tanto europea como no europea.

11. Desarrollar un plan de comunicación del Centro:

- Se ha trabajado en la expansión de las redes sociales para interactuar con el alumnado y abrir canales de comunicación digitales a fin de ir emitiendo la información que se genera en el Centro.
- A través de la página web de la Facultad de Filosofía y Letras, ha sido posible consultar distintas cuestiones relativas a sus estudios. De hecho, el usuario de la página ha podido acceder a través de un apartado web destacado a toda la información asociada a los estudios (Másteres Universitarios, Estudios de Grado, Programas de Doctorado, etc.).
- En el apartado de Estudios de Grado, se ha podido obtener la información dividida por los Grados que se imparten en esta Facultad. Para cada grado se ha ofrecido 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 prácticas externas.
- También dispone la página web de un apartado de información destacado para el Estudiante, en el que se indica información más directamente relacionada con el alumnado, como puede ser la Guía del alumnado, el Programa de Acción Tutorial e incluso cuestiones sobre empleabilidad.
- Otro apartado de información a destacar es el relativo a Calidad, dividido a su vez en siete grandes bloques, entre los que se incluye la información del sistema de la garantía de la calidad de la Facultad de Filosofía y Letras y su seguimiento, por poner dos ejemplos.
- 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 ([facebook.com/lletresua](https://www.facebook.com/lletresua)) y la otra es Twitter (twitter.com/lletresua). De este modo, se ha difundido la información a los seguidores de nuestras cuentas y que, en consecuencia, el alumnado que nos sigue a través de las redes ha podido estar al día de convocatorias, plazos, actos académicos, etc., pues han podido recibir la información de forma más activa, sin necesidad de estar conectándose continuamente a nuestra página.
- Estas redes sociales han permitido, asimismo, realizar una interacción con el alumnado más directa, dado que puede responder a nuestros tuits para consultarnos dudas o enviarnos mensajes a @lletresua. Y lo mismo ocurre con

Facebook, donde han publicado mensajes en nuestro muro, al estar éste abierto.

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

- Se han elevado al Vicerrectorado de Campus Pues diversas solicitudes de espacios, renovación de equipamiento informático, arreglos del aire acondicionado, enchufes para las aulas, etc.
- Antes del comienzo del curso, se pintaron las aulas de la primera planta del edificio 20 de Filologías, la fachada principal, solamente la parte de la entrada principal del edificio, así como del acceso al laboratorio de idiomas.
- El Centro ha solicitado que se tape la salida de agua para la fuente que había en el vestíbulo ante la negativa del Vicerrectorado a arreglarlo.

13. Completar el desarrollo normativo del Centro:

- El Reglamento Interno de la Delegación de Estudiantes se encuentra en fase de borrador.
- El Reglamento regulador del procedimiento de evaluación y revisión de exámenes de la Facultad de Filosofía y Letras se encuentra actualmente en fase de segunda revisión por el Servicio Jurídico de la Universidad.
- El Reglamento de Prácticas está en fase de borrador.

Puntos fuertes

- Puesta en marcha de acciones concretas de mejora en el caso de todos los objetivos propuestos para el curso 2014-2015.
- Racionalización de la gestión económica del Centro.

Áreas de mejora

- Consolidación de la cultura de calidad en el Centro, que no puede reducirse al cumplimiento de obligaciones administrativas, e impulsar la implicación del alumnado en la misma. Para ello sería fundamental normalizar las reuniones de claustro de titulación como foro de coordinación, de análisis de los problemas de las titulaciones y de propuestas de mejora.
- Desarrollo normativo del Centro en los que respecta al Reglamento de la Delegación de Estudiantes, el Reglamento de prácticas externas y el Reglamento regulador del procedimiento de evaluación y revisión de exámenes.
- El próximo curso debería estar en vigor el reglamento del Plan de Acción Tutorial, donde se definan con precisión las áreas de competencia de este programa, para evitar solapamientos o duplicidades con la Delegación de estudiantes o con la Comisión de Resolución de Reclamaciones de la Facultad.
- Aunque el proceso de selección de los alumnos delegados ha culminado con éxito, el próximo curso convendría que dicho proceso fuera centralizado, con idénticos plazos para todas las titulaciones, y sobre todo, que fuera comunicado de manera general mediante aviso en campus virtual para que todo el alumnado pueda tener cumplido conocimiento del mismo, y no sólo aquellos alumnos que asistieron a clase el día de la elección.

3. Análisis de los procesos clave

Desarrollo y resultados de la enseñanza					
	A	B	C	D	E
Valoración de los criterios: -organización y desarrollo de la enseñanza -información y transparencia -recursos materiales y servicios -resultados de aprendizaje		X			
<p>De acuerdo con los Informes de seguimiento semestrales de las Comisiones de Grado y de la Comisión de Postgrado, la valoración global de la organización y desarrollo de la enseñanza durante el primer semestre es, en general, positiva. No obstante, se subraya la conveniencia de incrementar la coordinación entre las asignaturas que comparten curso y semestre, así como la necesidad de establecer una mayor coordinación a nivel de algunas titulaciones que permita revisar la coherencia del plan de estudios. En algunos casos, se advierte de la falta de motivación del alumnado y también de su falta de conocimientos básicos. Igualmente, se acusa la masificación que afecta a los primeros cursos y los problemas de infraestructuras que ello conlleva. En cuanto a información y transparencia, se valora positivamente la publicación de las guías docentes en campus virtual antes del inicio de curso.</p> <p>Los recursos materiales y servicios se consideran en general apropiados, aunque se insiste en las deficiencias de algunas aulas.</p> <p>Así mismo, y aun teniendo en cuenta los problemas puntuales presentados en algunas asignaturas, en relación a los resultados de aprendizaje, se coincide en señalar el carácter adecuado en general de las actividades formativas desarrolladas, las metodologías y los sistemas de evaluación empleados.</p> <p>El profesorado se muestra moderadamente satisfecho con los resultados obtenidos, si bien cabe destacar, que el grado de satisfacción es mayor en relación al desarrollo de su labor en los últimos cursos de los grados.</p>					
Puntos fuertes					
<ul style="list-style-type: none"> - Planificación general de asignaturas y cumplimentación de las guías docentes antes del inicio del curso. - Progresiva adaptación de los contenidos de las asignaturas al ámbito de los grados y valoración de la utilidad de la evaluación continua. - Progreso en la integración de las TIC en la docencia. - Reconocimiento de la figura de coordinador/a de máster a través de la bolsa de créditos que corresponde al Centro. - Existencia de un profesional de apoyo a la docencia virtual de postgrado. - Apoyo del PAS a la actividad docente. - Funcionamiento de la Biblioteca de la UA. 					
Áreas de mejora					
<ul style="list-style-type: none"> - Masificación en los primeros cursos. - Compartimentación excesiva de asignaturas entre varios docentes. - 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. - Desplazamiento de docentes y estudiantes entre aulas distantes. - Actualización del equipamiento informático de las aulas y aumento del número de enchufes. - Dotación de los fondos bibliográficos de la Biblioteca General (de acuerdo con las 					

- necesidades de algunas asignaturas de grado y máster).
- El alumnado no siempre sabe trabajar de una manera autónoma.
 - Las habilidades lingüísticas del alumnado se consideran deficientes y habría que trabajarlas en todas las asignaturas de lengua y literatura para poner fin a sus dificultades expresivas.
 - El alumnado debería disponer de los resultados de las pruebas de la evaluación continua en el menor tiempo posible.
 - El alumnado debería concienciarse de la importancia de llevar las asignaturas al día en lo que respecta a la evaluación continua.
 - La atención que recibe el alumnado a través de las tutorías debería mejorar en algunos casos.

4. Quejas, reclamaciones y sugerencias

Análisis de las quejas, reclamaciones y sugerencias					
	A	B	C	D	E
Valoración de los resultados		X			
<p>En el primer semestre del curso 2014-2015, se han recibido 14 quejas, presentadas a través del formulario telemático disponible en la dirección: http://lletres.ua.es/es/secretaria/tramites/quejas-y-sugerencias.html.</p> <p>Seis de esas quejas corresponden a la misma incidencia, relacionada con las infraestructuras de la Facultad: el mal funcionamiento de la calefacción del aula 5P del edificio I de la Facultad, donde da clase el grupo 1 de 3er curso del Grado en estudios Ingleses. Todas las quejas fueron trasladadas al coordinador de Infraestructuras de la Facultad, quien puso en marcha las gestiones para que se procediera al arreglo del equipo de climatización.</p> <p>Cuatro quejas son de tipo puramente administrativo:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tres de ellas tienen relación con problemas a la hora de formalizar la matrícula (un problema con la domiciliación bancaria, en el caso de un alumno; un problema de asignación equivocada de idioma francés-alemán en el caso de otro y una discrepancia en la fecha asignada para la matrícula en el caso de una alumna que había regresado de una beca Erasmus y aún no tenía subidas sus notas al expediente). Los tres casos fueron solventados en las 24 horas siguientes. - La cuarta queja vino motivada por un error en el envío de un mensaje automático al alumno, que reclamándole una documentación que no procedía. Fue respondido en el mismo día. <p>Las otras cuatro quejas son de orden académico, aunque muy diferentes entre sí: una queja se presentó por un problema de coincidencia de horarios entre asignaturas de diferentes cursos, en el grado de Filología Catalana. Dado que no hay una normativa que establezca las opciones a seguir en el caso de que un alumno no pueda asistir a las clases por este motivo, el Vicedecano de Ordenación Académica dio traslado del caso al departamento de Filología Catalana para que se estableciera el contrato de aprendizaje específico para este grupo de alumnos.</p> <p>Una queja tuvo que ver con la insatisfacción de un alumno del grado de Traducción e Interpretación ante el proceso de revisión de su examen. No obstante, se pudo comprobar que el profesor había respetado los plazos y formas de este proceso, y que el problema había sido la falta de tiempo suficiente para analizar</p>					

pormenorizadamente todos los aspectos del ejercicio. Se trata de un asunto de compleja solución, ya que los plazos de revisión a veces vienen forzados por la fecha de entrega de las actas, y en grupos numerosos de alumnos se hace difícil poder atender a todos con el tiempo debido. No obstante, se ha advertido del caso al docente, y se recogerá esta situación en el nuevo reglamento de revisión de exámenes que se está preparando en la Facultad.

Por último, dos quejas hacen referencia a que se han eliminado dos asignaturas de la oferta docente del Master de Estudios Literarios. Se ha dado traslado de la queja a la Comisión del Master, para recabar la explicación a este hecho.

Aparte de estas trece quejas, se ha registrado por el mismo buzón telemático una sugerencia: la de una alumna que solicita la instalación de más enchufes en las aulas, habida cuenta del número creciente de ordenadores que los alumnos emplean para tomar apuntes.

Como valoración final del tratamiento y gestión de las quejas presentadas a través del buzón telemático, puede decirse que la mayor parte de las quejas corresponden a incidencias normales de la vida universitaria (problemas de infraestructuras, de gestión administrativa y de discrepancia con calificaciones), lo que no quiere decir que sean asuntos menores, pero sí que revisten cierto grado de cotidianidad.

Tampoco son problemas numerosos, teniendo en cuenta que el número de alumnos de la Facultad está en torno a 3.800. En todos los casos se ha dado una respuesta rápida, y en la mayor parte de ellos satisfactoria al reclamante, cuando ha sido posible.

Al margen de estas quejas, presentadas por vía telemática, también se han recogido algunas otras, presentadas en mano ante el registro auxiliar de la Facultad. Esa vía suele recibir las reclamaciones de carácter más fundado por discrepancias de notas, de aplicación de la guía docente o de interpretación de las baremaciones de una asignatura. Han sido dos los casos registrados: uno en el grado de Estudios Franceses (una alumna) y otro, más amplio, que afectaba a una asignatura del grado de Turismo.

En ambos 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. En el primero de los casos, se ha convocado la Comisión de Resolución de Reclamaciones, para requerir de las partes toda la información necesaria, y se ha realizado el informe preceptivo, con la resolución correspondiente. En el segundo caso, que afectaba a la totalidad del alumnado matriculado en una asignatura de 4º de Turismo, el Vicerrectorado de Ordenación Académica solicitó la paralización del procedimiento para que fuera resuelto en una instancia superior.

Al margen de estas quejas, presentadas por vía telemática, también se han recogido algunas otras, presentadas en mano ante el registro auxiliar de la Facultad. Esa vía suele recibir las reclamaciones de carácter más fundado por discrepancias de notas, de aplicación de la guía docente, revisión de la actividad docente del profesor o de interpretación de las baremaciones de una asignatura. Han sido cuatro los casos registrados: uno en el grado de Estudios Franceses (una alumna), otro en el grado

de Historia (ocho estudiantes) y dos más amplios, que afectaban a una asignatura del grado de Turismo y otra en el grado de Historia.

Las Comisiones de Grado han recibido y estudiado así mismo diversas quejas relativas al solapamiento de clases entre asignaturas de cursos diferentes y problemas con el establecimiento de contratos de aprendizaje (Filología catalana), la ubicación de las aulas asignadas para la docencia (Estudios árabes e islámicos) y el desarrollo de las prácticas externas (Español: lengua y literaturas).

Puntos fuertes

- La existencia de un apartado de quejas, reclamaciones y sugerencias en la web de la Facultad permite recoger estas cuestiones. Con independencia de esto, también se da respuesta a quejas y reclamaciones presentadas a través del correo electrónico, siempre que el reclamante se identifique.
- La tramitación es rápida, 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 para darles respuesta.
- 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.

Áreas de mejora

- 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".

5. Propuestas de acciones de mejora

ACCIONES DE MEJORA

Organización y desarrollo de la enseñanza:

- Establecer a través de decanato un calendario de reuniones del claustro de cada curso de las titulaciones de grado con el fin de facilitar una puesta en común de los problemas y puntos fuertes. Ello debe servir para:
 - impulsar de manera conjunta y consensuada acciones de mejora del proceso de enseñanza-aprendizaje y desarrollar mecanismos de coordinación entre las asignaturas a partir del cronograma de la evaluación continua.
 - intentar fijar de una manera más detallada los criterios para la valoración de la participación en clase.
 - revisar conjuntamente el desarrollo de los programas con el fin de detectar vacíos y duplicidades. El coordinador/a de curso puede solicitar a profesorado y estudiantes un informe sobre aquellos aspectos del programa impartido en los que han detectado repetición de contenidos con otras asignaturas o carencias formativas que alteran sustancialmente el cronograma de impartición de la asignatura.
- Trasladar desde decanato a los departamentos la recomendación de que se evite en la medida de lo posible la compartimentación excesiva de las asignaturas entre varios docentes (también en lo que respecta a la teoría/práctica) de cara a facilitar

su funcionamiento y coherencia interna.

- Elevar a Gestión de Espacios que, siempre que sea posible, se faciliten aulas próximas entre sí para realizar las actividades formativas sin que los y las estudiantes deban realizar largos desplazamientos por el Campus.
- Estudiar la posibilidad de aumentar el número de grupos de primer curso de grado para evitar la masificación y, en el caso de que no sea posible, intentar paliar los problemas que esta situación conlleva mejorando las condiciones materiales de las aulas.
- Trasladar a las comisiones de horarios la recomendación de que se eviten huecos en la medida de lo posible.

Recursos materiales y servicios:

- Revisar el equipamiento informático de las aulas (aularios y espacios asignados a másteres) y el número de enchufes.
- Estudiar la posibilidad de instalar una pantalla más grande en el aula del aulario II GE/1-03M o de mejorar su visibilidad.
- Revisar las condiciones de ventilación y climatización de las aulas del edificio I.
- Introducir una sala de conferencias con equipamiento de interpretación.
- Solicitar al SIBID el aumento del presupuesto destinado a la adquisición de fondos bibliográficos y recordar al profesorado la opción de adquirir bibliografía recomendada.
- Solicitar al Vicerrectorado de tecnologías de la información que establezca laboralmente al personal de apoyo a la docencia no presencial de que dispone la Facultad de Filosofía y Letras.

Resultados de aprendizaje:

- Reforzar el Programa de Acción Tutorial y ajustarlo a las necesidades del alumnado; para ello se elaborará una normativa que regule sus competencias.
- La comisión de grado de Historia, solicitará al Vicerrectorado de Estudios y de Calidad que la encuesta al profesorado que se hace presencial pueda realizarse de forma digital.

Quejas y sugerencias:

- Aprobación de los reglamentos de revisión de exámenes y evaluación y Reglamento del PAT con el fin de mejorar la coordinación entre los distintos órganos para que el proceso de resolución de quejas sea todavía más ágil.
- Establecer el protocolo por el cual el decano valorará las quejas que afecten al desarrollo de las asignaturas y las trasladará, cuando sea el caso, a los departamentos.
- Incluir en el formulario de la facultad un apartado de "felicitaciones", además del de "quejas".

Fecha: 25 de marzo de 2015

Elena Nájera Pérez
Coordinadora de calidad

Juan Fco. Mesa Sanz
Decano

Josep Lluís Martos
Secretario