

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

Centro: Facultad de Filosofía y Letras

Curso académico: 2015-2016

Semestre: 1º

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

<b>Política de calidad y cumplimiento de objetivos</b>	
Valoración	Actualizada
Política de calidad	Sí
Puntos fuertes	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- 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.</li> <li>- Elevación de las propuestas de mejora de las titulaciones a la Comisión de Garantía de Calidad.</li> <li>- Desarrollo general del programa de prácticas externas.</li> <li>- Apoyo e implicación del PAS en los proceso de seguimiento de la calidad de las titulaciones y de renovación de la acreditación establecidos por la AVAP.</li> <li>- Publicación en la web del Centro de los informes semestrales de seguimiento de las titulaciones e incorporación a la plataforma AstUA de las evidencias.</li> </ul>	
Áreas de mejora	
<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 enseñanza-aprendizaje y la coherencia de las titulaciones, algo reclamado, en general, tanto por el colectivo de docentes como por el de estudiantes.</li> <li>- 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.</li> <li>- La consolidación y visibilización de una cultura de la calidad entre PDI, PAS y alumnado, que debe servir para la mejora real de las titulaciones sin reducirse al cumplimiento de obligaciones administrativas y burocráticas.</li> <li>- La participación del alumnado en los procesos de calidad.</li> <li>- Cumplimiento por parte de los vicerrectorados competentes de las recomendaciones que la AVAP hace constar en los informes de renovación de la acreditación de los títulos y que no dependen del Centro.</li> </ul>	

<b>Cumplimiento de los objetivos (curso académico 2015-16)</b>					
<b>Objetivos</b>	A	B	C	D	E
<b>1. Seguir la oferta formativa de grado y postgrado del Centro</b>	X				
<b>2. Racionalizar la gestión económica y administrativa del Centro</b>	X				
<b>3. Desarrollar una cultura de la calidad en el Centro</b>		X			
<b>4. Promover la participación del alumnado en el Centro</b>		X			
<b>5. Desarrollar acciones culturales</b>	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. Mejorar la utilización de los recursos bibliotecarios		X			
14. 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 2015-2016, en el primer semestre se han desarrollado las siguientes acciones:

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

- Se han gestionado las acciones de mejora propuestas por las comisiones académicas, derivando a los vicerrectorados competentes las que no dependen del Centro.
- Se ha coordinado desde decanato la cumplimentación y el cierre de las guías docentes.
- Se ha informado al alumnado del plan de titulaciones simultáneas del Centro.
- Se ha consolidado el manejo de la aplicación Uaproject para gestionar los trabajos fin de grado y máster.

#### 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 el semestre, 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 informado a las comisiones académicas y al profesorado del desarrollo de los procesos de renovación de la acreditación de las titulaciones por parte de la AVAP que han tenido el lugar durante el semestre, trasladándose indicaciones sobre la documentación y las evidencias que habían de preparar los docentes, las agendas de las visitas del Comité de Evaluación Externa, las audiencias públicas convocadas...
- El día 10 de febrero se convocó a los miembros de las comisiones académicas a una reunión informativa que contó con la presencia del director de la Unidad

Técnica de la Calidad de la UA y en la que se presentó el calendario de seguimiento de la calidad del curso 2015-16 y se repasó así mismo el estado de los procesos de renovación de la acreditación.

- Se está procediendo a la actualización de los planes de acciones de mejora de las titulaciones de acuerdo con los informes de resultados del curso 2014-15 y de las recomendaciones que emanen de los informes de reacreditación.
- El día 22 de febrero se celebró una reunión del claustro del programa formativo de las titulaciones de Geografía y Ordenación del Territorio, Historia y Humanidades en la que se realizó una valoración conjunta del desarrollo del curso de académico. El acta se publicó en el correspondiente grupo de trabajo y en AstUA y los acuerdos se elevaron a las comisiones académicas de los tres grados.

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

- Durante el primer semestre del curso 15/16, el hecho más relevante en el área de Estudiantes ha sido la celebración de las elecciones para renovar la fracción elegible de ese colectivo en el Claustro de la Facultad. Estas elecciones tuvieron lugar el 13 de diciembre de 2015, aunque una de las candidaturas presentadas fue objeto de una impugnación por parte de la Delegación de Estudiantes, por incumplimiento de ciertos requisitos. La Junta Electoral resolvió eliminar algunas candidaturas individuales por no estar acompañadas de firma, y desde decanato se acordó eliminar la candidatura de la representante de Alternativa Universitaria, por las irregularidades detectadas en dicha lista.
- Al margen de este incidente, entre las acciones de mejora para promover la participación del alumnado, en el primer semestre se habilitó un sistema (mediante aviso por Campus Virtual) para que los y las estudiantes eligieran a sus delegados/as de curso y grupo en cada una de las titulaciones de grado de la Facultad. En los pocos grupos que, tras el periodo establecido (13 de octubre) no se había elegido representante, fueron los coordinadores/as de grado los encargados de buscar y seleccionar a los representantes de alumnos. Todos los grados cuentan, tras el fin del semestre, con delegados/as de curso y de grupo. Este sistema ya se anunció como acción de mejora en el informe del segundo semestre de 2014/15, y se entiende implantado y funcionando adecuadamente. El resultado ha sido positivo.
- El calendario de reuniones con la Delegación de Estudiantes se ha mantenido durante el primer semestre: de forma ordinaria, cada quince días (los jueves a las 16:00) el coordinador de estudiantes se reúne con la junta directiva de la Delegación de Estudiantes, con independencia de reuniones extraordinarias que fueran necesarias. Entre los avances realizados, la Delegación ya ha elaborado su Reglamento de funcionamiento interno, que ha sido remitido a Servicio Jurídico para su revisión.
- Desde la coordinación de Estudiantes se han atendido, además, las cuestiones de vida universitaria habituales en la Facultad: solicitudes de cambios de grupo, información acerca de actividades académicas o culturales, reuniones con alumnos interesados en promover asociaciones de tipo cultural...

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

- A lo largo de estos años, la Facultad ha convocado ayudas al transporte (salidas de campo) con el propósito de ayudar a financiar parcialmente las salidas de campo contempladas en sus distintas titulaciones. Durante este curso académico 2015-2016, la Facultad de Filosofía y Letras se ha hecho cargo 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.

- Convocatoria de ayudas académicas y culturales 1º semestre 2015-2016.
- Lanzamiento del Proyecto Lingua: se trata de un proyecto que pretende acercar la comunidad universitaria (Estudiantes/ PAS/PDI) a las distintas realidades europeas y también mediterráneas sin olvidar la cultura propia de forma atractiva, lúdica y amena como un complemento de formación. Ello se hará a través de las distintas lenguas que cuentan con titulación propia en la Facultad (Inglés, Francés, alemán y árabe).

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

- Durante el primer semestre del curso 2015-2016 se ha preparado la convocatoria de las VI Jornadas de Investigación de la Facultad, a celebrar en el mes de abril.
- 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. En este semestre tres revistas asociadas/dirigidas por profesorado de la Facultad han sido incluidas por Thomson Reuters en el ESCI (Emerging Sources Citation Index), en concreto son: Investigaciones Geográficas, Investigaciones Turísticas y MonTI - Monografías de Traducción.

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

- Creación de la Comisión de Igualdad-Observatorio de la Facultad de Filosofía y Letras compuesta por un representante de cada departamento y un representante del alumnado.
- Acto Institucional día Mundial contra la Violencia de Género. Presentación el 19 de noviembre en la Facultad por parte de la Unidad de Igualdad del *Protocolo de prevención y actuación frente al acoso sexual, acoso por razón de sexo y acoso por orientación sexual*, y *Web contra la violencia de género*.

#### **8. Cumplir con los objetivos de la Comisión de 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 mantenido actualizada la web del Centro en catalán, español e inglés.
- 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.
- Se ha revisado la acreditación de idiomas de los docentes que imparten sus clases en catalán u otras lenguas.
- Se ha informado de las vías para la acreditación (B1-C2) en catalán y otras lenguas extranjeras del PAS y del PDI.
- Se ha colaborado con el Vicerrectorado de Cultura, Deportes y Política Lingüística en los incentivos para la docencia en catalán y otras lenguas extranjeras.
- Se están estudiando las vías para generar acuerdos de la Facultad con el Centro Superior de Idiomas que permitan una mayor accesibilidad de nuestro alumnado a cursos para obtener el B1 en lenguas extranjeras, así como cursos en lenguas, que facilite la docencia en los grados de lenguas de la Facultad.
- Se han difundido las iniciativas culturales vehiculadas en catalán y otras lenguas.
- Se ha creado un programa de radio vehiculado en lenguas extranjeras, como instrumento cultural y docente.

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

- Formalización de nuevos convenios: con Vectalia (interesada en alumnos del Grado en Turismo) y con Cruz Roja (en proceso).
- Activación de una nueva convocatoria de ayudas para estudiantes que realizan prácticas en el extranjero fuera del programa *Erasmus*.
- Modificación del cuestionario de evaluación por parte de los tutores externos.
- Elaboración de un folleto sobre Prácticas Externas que difunda la información sustancial del programa desarrollado en la Facultad.
- Modificación del programa de prácticas de la Facultad mediante la activación en la página web de un tablón de ofertas distribuidas por perfiles profesionales a través del cual las empresas se ofrecerían al alumnado.

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

- Se ha alcanzado un elevado número de movilidad Erasmus y no europea en los Grados en Traducción e Interpretación, Estudios ingleses y Turismo.
- Ampliación de la oferta de destinos europeos para los Grados en Traducción e Interpretación, Estudios ingleses y Turismo a las siguientes universidades:
  - o Universidad de Viena, Austria
  - o Universidad Georg-August de Gottingen, Alemania
  - o Universidad de Padua, Italia
  - o Universidad de Islandia, en Reykjavik, Islandia
  - o Universidad de Opole, Polonia
  - o Universidad de Varsovia, Akademia Wychowania Fizycznego Józefa Piłsudskiego, Polonia
  - o Universidad de Cambridge, Reino Unido
- Se sigue promoviendo la movilidad outgoing en todos los demás grados de la Facultad.
- Se ha puesto en marcha de forma muy positiva el acuerdo firmado el curso anterior con la Universidad Alamei Tabatabai de Teherán, en Irán, con un intercambio paritario en este primer curso, dos estudiantes de cada universidad.
- Se continúa apoyando la formalización de nuevos acuerdos que están en proceso y se espera que estén firmados por las partes y en funcionamiento para el curso próximo 2016-2017.

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

- Se ha trabajado en la difusión a través de la página web y de las redes sociales de toda la información que se genera en el Centro. De este modo, 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.
- Durante el mes de octubre nos hemos puesto en contacto con los centros de secundaria de la provincia de Alicante y les remitimos un escrito invitándoles a que organizaran una visita de uno de nuestros profesores a su instituto. En las visitas que hemos concertado, alrededor de 40, de una hora aproximada de duración, hemos realizado una presentación de nuestros estudios y hemos repartido folletos de las diferentes titulaciones y marcapáginas.
- Se ha llevado a cabo la revisión al inglés de las páginas web alojadas en la Facultad, cuya traducción por parte de becarios culminó al finalizar el curso académico 2014-2015.

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

- En la entrada del edificio 20, se ha instalado la fuente de agua, nueva, con motivo del inicio de curso, que durante el curso pasado había sido retirada porque había dejado de funcionar.
- Se ha instalado, con fecha 29/10/2015, la doble ventana del Aula A1 del Edificio 19, de Geografía e Historia, evitando así el ruido de la entrada del edificio.
- Entre diciembre y febrero se ha renovado toda la maquinaria de aire acondicionado del edificio 20 (Filologías), incluyendo la reforma integral de los laboratorios que tantas quejas habían provocado por las altas temperaturas alcanzadas en mayo.

**13. Mejorar la utilización de los recursos bibliotecarios**

- Desde el consejo de publicaciones se ha solicitado impulsar la política de publicaciones de textos de divulgación científica. El principal objetivo es conseguir incentivar al personal investigador de la Facultad, para la publicación de textos científicos de carácter divulgativo en la Universidad de Alicante.
- Asimismo y desde el consejo de publicaciones se ha conseguido agilizar y dinamizar la publicación de materiales y fichas docentes para los estudiantes. También se considera fundamental incentivar a los docentes de la Facultad para que se animen a editar materiales docentes y fichas docentes para las diferentes asignaturas de las titulaciones impartidas por la Facultad. Para alcanzar dichos objetivos de calidad, se hace preciso habilitar las correspondientes campañas de información y sensibilización sobre la necesidad de publicar los materiales mencionados.
- Se ha avanzado en el proceso de implementación en todos los grados de la Facultad de los cursos de biblioteca y en todos sus niveles, CI2 Competencias Informáticas e Informaciones: Nivel Básico, CI2 Competencias Informáticas e Informaciones: Nivel Intermedio y CI2 Competencias Informáticas e Informaciones: Nivel Avanzado.
- Desde la coordinación de biblioteca de la Facultad uno de los objetivos era conseguir un punto de devolución de libros en el propio Centro. Dicha necesidad se incrementó de forma súbita al suspender la dirección de la Biblioteca el punto de devolución de la planta baja de la biblioteca general a principios del presente curso. El 29 de octubre del presente curso en la reunión de la comisión de usuarios de la Facultad, se solicitó la instalación del punto de devolución de libros en la propia Facultad. A finales de noviembre del presente curso se logró la definitiva instalación del punto de devolución en el edificio I de la Facultad.

**14. Completar el desarrollo normativo del Centro:**

- El Reglamento Interno de la Delegación de Estudiantes se encuentra en su última fase de redacción.

**Puntos fuertes**

- Puesta en marcha de acciones concretas de mejora en el caso de todos los objetivos propuestos para el curso 2015-2016.
- Racionalización de la gestión económica del Centro.

- Funcionamiento de las prácticas externas.
<b>Áreas de mejora</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Consolidación de una cultura de la calidad en el Centro que visibilice sus resultados e impulse la implicación del alumnado en la misma.</li> <li>- Completar el desarrollo normativo del Centro en lo que respecta al Reglamento de la Delegación de Estudiantes.</li> </ul>

**3. Análisis de los procesos clave**

<b>Desarrollo y resultados de la enseñanza</b>					
	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 <b>organización y desarrollo de la enseñanza</b> durante el primer semestre del curso 2015-16 en la Facultad de Filosofía y Letras es, en general, positiva. Al margen de las circunstancias particulares de cada una de las titulaciones, que se detallan en dichos informes –publicados en la web del Centro–, puede señalarse como denominador común la insistencia en algunas cuestiones inherentes al nuevo de estilo de enseñanza-aprendizaje que han introducido los grados, tales como: la necesidad de planificar la carga de trabajo no presencial del alumnado, la coordinación entre la parte teórica y práctica de las asignaturas y la secuenciación de la evaluación continua. Así mismo, se sigue subrayando la conveniencia de incrementar la coordinación entre las asignaturas que comparten curso y semestre. Igualmente, en la línea de cursos anteriores, se sigue advirtiendo en algunos casos de la falta de conocimientos básicos por parte del alumno y de competencia lingüística, así como del bajo nivel de asistencia a clase. Igualmente, se acusa la masificación que afecta a los primeros cursos y los problemas de infraestructuras que ello conlleva.</p> <p>En cuanto a <b>información y transparencia</b>, se valora muy positivamente la publicación de las guías docentes en campus virtual antes del inicio de curso.</p> <p>Los <b>recursos materiales y servicios</b> 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 <b>resultados de aprendizaje</b>, 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 significativamente menor en el caso del primer curso de los grados.</p>					
<b>Puntos fuertes</b>					

- Planificación general de las asignaturas y amplia cumplimentación de las guías docentes antes del inicio del curso.
- Incremento de la docencia en inglés y valenciano.
- Valoración de las salidas de campo en las titulaciones de grado y máster que las incluyen.
- Valoración de las prácticas externas.
- Valoración de la evaluación continua de cara al seguimiento del alumnado y de la mejora de los resultados.
- Motivación e implicación del alumnado en el caso de las titulaciones que cuentan con grupos pequeños y las de máster; también en el caso de las asignaturas optativas.
- Uso generalizado de UACloud en el proceso de enseñanza-aprendizaje.
- Participación de profesorado externo en el caso de los estudios de máster.
- Apoyo del PAS a la actividad docente.
- Funcionamiento general de la Biblioteca de la UA.

#### Áreas de mejora

- Masificación en los primeros cursos.
- Asistencia irregular a clase por parte del alumnado.
- Escasa asistencia a las tutorías presenciales.
- 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.
- Equipamiento informático y mobiliario móvil de algunas aulas.
- Desarrollo de la innovación docente.
- Dotación de los fondos bibliográficos de la Biblioteca General (de acuerdo con las necesidades de algunas asignaturas de grado y máster).
- Capacidad de trabajo autónomo del alumnado.
- Regulación del tiempo de respuesta de las tutorías virtuales.
- Horario concentrado en el caso de los estudios de máster que impide al alumnado realizar las lecturas obligatorias.

#### 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 2015-2016, se han recibido siete quejas, presentadas todas ellas a través 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>Seis de las siete quejas corresponden a cuestiones puramente administrativas y una tiene base académica:</p> <p>En cuanto a las administrativas, tres de ellas corresponden a la misma incidencia, relacionada con una solicitud de reconocimiento de créditos. El solicitante es un alumno del Grado de Historia que ofrece cursos no reconocidos por el Consejo de Gobierno de la UA. El motivo de que haya tres quejas es que el reconocimiento de</p>					



dichos cursos obligó a varias gestiones por parte del Vicerrectorado de Estudios y decanato de la Facultad.

Una queja está relacionada con el coste de matrícula presentada por una alumna del Máster en Traducción Institucional, que solicita una reducción de las tasas.

En otra queja una alumna solicita un certificado académico, a pesar de que ya se le había expedido.

Por último, una alumna presenta como queja lo que en realidad es una solicitud: ser readmitida en lista de espera para matrícula de un Grado, porque en su momento no validó su posición y perdió la inicialmente asignada.

Al margen de estas seis, se ha recibido una, de tipo académico, remitida por un estudiante del Grado de Traducción e Interpretación (línea alemán), por la incomparecencia de un profesor al examen final de la asignatura. La cuestión se trasladó al coordinador del Grado, que intervino para dar una solución al problema.

Todas las quejas recibieron respuesta (y si se pudo, solución) en un plazo menor de 24 horas tras haber sido presentadas.

Como valoración final del tratamiento y gestión de las quejas presentadas a través del buzón telemático, puede decirse que nuevamente la mayor parte de las quejas corresponden a incidencias normales de la vida universitaria (en este caso de gestión administrativa), lo que no quiere decir que sean asuntos menores, pero sí que revisten cierto grado de cotidianeidad. Suponen, además, la mitad de las quejas de las que se recibieron en el primer semestre del curso anterior (14/15). 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, de interpretación de las baremaciones de una asignatura o por motivos personales. Han sido tres los casos registrados: uno de un alumno que tiene problemas de integración con sus compañeros de curso, otra presentada por una alumna por el retraso de una profesora a la hora de empezar la clase, y una tercera, presentada por la Delegación de Estudiantes. Esta última era en realidad una impugnación de la candidatura electoral de Alternativa Universitaria a las elecciones al Claustro de la Facultad del 13 de diciembre.

En el caso de las dos primeras, se dio traslado al coordinador de Estudiantes, que actuó como mediador entre las partes. En cuanto a la impugnación electoral, debió ser tratada por la Junta Electoral y el decanato, con asesoramiento del Servicio Jurídico y se resolvió con la eliminación de siete candidaturas individuales de esa lista electoral. Esto afectó a la renovación de la fracción elegible de estudiantes del Claustro, y demoró las elecciones de los representantes de estudiantes a la Junta de Facultad, que no pudo ser resuelta hasta febrero de 2016.

#### 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 por lo general 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.
- La existencia de una nueva normativa, publicada en el BOUA de 9 de diciembre de 2015, que regula el procedimiento de Evaluación y Exámenes, da mucha más seguridad al alumnado y profesorado a la hora de conocer los procedimientos de evaluación y reclamación. Se sustituye y deroga así una norma aún vigente de 1998, cuya aplicación planteaba serios problemas por estar muy desactualizada.

#### Áreas de mejora

- La aprobación en diciembre de 2015 del Reglamento de Evaluación y Exámenes obliga a que la Facultad nombre una nueva Comisión de Resolución de Reclamaciones específica, ajustada a esta nueva normativa. La ausencia de conflictos este cuatrimestre ha hecho innecesaria esta Comisión, pero debe ser nombrada de forma oficial para adaptar la composición de la Comisión actual a la nueva normativa.
- 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:**

-Consolidar con el apoyo del equipo decanal un calendario de reuniones de claustro por cada curso de las titulaciones de grado con el fin de facilitar una puesta en común de los problemas y puntos fuertes de la titulación. Ello debe servir para generar –y visibilizar– los resultados del seguimiento de la calidad a través de las siguientes acciones:

- consensuar acciones de mejora del proceso de enseñanza-aprendizaje y desarrollar mecanismos de coordinación entre las asignaturas a partir del cronograma de la evaluación continua.
- ajustar los cronogramas de evaluación continua tomando en consideración el calendario académico real y la fecha de inicio de las clases.
- establecer mecanismos para la coordinación transversal de las titulaciones y poder evitar vacíos o duplicidades.
- estudiar, cuando sea el caso, posibles medidas para asegurar la regularidad en la asistencia a clase y evitar el absentismo.
- acordar la posibilidad de insistir conjuntamente al alumnado sobre la importancia de desarrollar un trabajo autónomo de calidad que incluya la correcta redacción de trabajos, el uso de textos académicos y el manejo de bibliografía para preparar las asignaturas.
- trasladar al profesorado la preocupación de parte del alumnado ante la dificultad de obtener calificaciones altas debido a la fragmentación de notas que suponen en ocasiones las pruebas de evaluación continua.

- poner en valor e impulsar la implicación del profesorado, mostrando con la puesta en marcha de las acciones arriba señaladas la utilidad de los procesos de seguimiento de la calidad.
  - recordar al profesorado que puede consultar los informes de seguimiento
- Activar desde el decanato mecanismos de coordinación entre los estudios filológicos.
  - Estudiar por parte de las coordinaciones académicas la organización de las prácticas y su adecuación a las guías docentes.
  - Trasladar desde el vicedecanato de ordenación académica a las comisiones competentes la recomendación de elaborar los horarios procurando evitar huecos.
  - Trasladar desde el vicedecanato de ordenación académica a las comisiones de horarios que estudien la posibilidad de variar el horario de las asignaturas optativas y que no se solapen siempre las mismas.
  - Trasladar desde el vicedecanato de ordenación académica a los coordinadores y coordinadoras de los estudios de máster, la recomendación de que ajusten los horarios según la memoria.
  - Trasladar desde decanato a los Departamentos la recomendación de que no se asignen más de dos docentes por grupo de asignatura.

**Recursos materiales y servicios:**

- Revisar el equipamiento informático de las aulas (aularios y espacios asignados a másteres) y el número de enchufes.
- 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.
- Insistir ante el Vicerrectorado de Campus en la mejora de las infraestructuras y en la necesidad de evitar el ruido ambiental ocasionado por trabajos de jardinería.
- Solicitar al SIBYD el aumento del presupuesto destinado a la adquisición de fondos bibliográficos y recordar al profesorado la opción de adquirir bibliografía recomendada.

**Resultados de aprendizaje:**

- Estudiar desde decanato la posibilidad de organizar cursos 0 de alemán, árabe y francés.
- Hacer llegar por parte de la coordinación de movilidad la *Guía académica para estudiantes internacionales* desarrollada por la Red de Español Académico y la tabla de asignaturas recomendadas elaborada por la Comisión de Movilidad, una vez revisada por las Comisiones Académicas de Grado.

**Funcionamiento de las Comisiones de Grado:**

- Analizar el proceso de elaboración y la utilidad del informe de estudiantes.
- Consolidar la integración de los y las representantes de estudiantes y de los delegados y delegadas en las Comisiones de Grado e impulsar su participación activa en las mismas.
- Aumentar la representación del alumnado en aquellos casos en que se considere necesario.
- Solicitar a los tutores y tutoras PAT que insistan en informar al alumnado sobre los mecanismos de presentación de quejas y sugerencias.

**Quejas y sugerencias:**

- Nombrar en decanato una nueva Comisión de Resolución de Reclamaciones ajustada al Reglamento de Evaluación de los aprendizajes.
- Incluir en el formulario de la facultad un apartado de "felicitaciones", además del de "quejas y reclamaciones".

Fecha: 23 de marzo de 2016

Juan Fco. Mesa Sanz  
Decano

Elena Nájera Pérez  
Coordinadora de calidad

Josep Lluís Martos  
Secretario