

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

Centro: Facultad de Filosofía y Letras

Curso académico: 2016-2017

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 las titulaciones, de curso y de asignatura. - Actualización de los planes de acciones de mejora de las titulaciones de acuerdo con los informes de renovación de la acreditación emitidos por la AVAP. - 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. - Publicación en la web del Centro de los informes semestrales de seguimiento de las titulaciones e incorporación a la plataforma AstUA de las evidencias. 	
Áreas de mejora	
<ul style="list-style-type: none"> - La comunicación entre las Comisiones Académicas y los Departamentos con el fin de asegurar la convergencia entre los acuerdos y recomendaciones que emanan de aquellas y las acciones que dependen de estos. - A pesar de los mecanismos de coordinación contemplados, continúa siendo necesario insistir en los mismos y en potenciar los claustros docentes con el fin de mejorar la planificación del proceso de enseñanza-aprendizaje y la coherencia de las titulaciones. - 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. - 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. 	

Cumplimiento de los objetivos (curso académico 2016-17)					
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 de apoyo y orientación al alumnado	X				
6. Desarrollar acciones culturales	X				
7. Promover acciones académicas y de investigación	X				
8. Desarrollar políticas de igualdad	X				
9. Cumplir con los objetivos de la Comisión de Política Lingüística		X			
10. Fomentar las prácticas en empresas e instituciones	X				
11. Ampliar la movilidad del alumnado		X			
12. Desarrollar un plan de comunicación del Centro		X			
13. Mejorar las infraestructuras y las condiciones materiales para el desempeño de la docencia y de la gestión académica y administrativa		X			
14. Mejorar la utilización de los recursos bibliotecarios		X			
15. 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 2016-2017, en el primer semestre se han desarrollado las siguientes acciones:

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

- Se ha tramitado y divulgado la oferta inicial de dobles titulaciones internacionales de la Facultad de Filosofía y Letras.
- Se ha divulgado entre el profesorado y los/las gestores/as el mapa de procedimientos de administración de las asignaturas TFG/TFM que identifica los agentes intervinientes así como las acciones acometidas en todas las plataformas y aplicaciones de la UA (aprobado por Junta de Facultad de 7/03/2017).

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 alumnado.

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

- Se ha procedido a la revisión del capítulo 3 del Manual del Sistema de Garantía Interna de la Calidad y del Centro con el fin de responder a las áreas de mejora relativas a la comunicación entre las Comisiones Académicas y los Departamentos y a la coordinación general del seguimiento de la calidad.
- Se han actualizado los planes de acciones de mejora de las titulaciones teniendo en cuenta los informes de renovación de la acreditación emitidos por la AVAP.
- El día 7 de febrero se convocó a los miembros de las Comisiones Académicas a una reunión informativa en la que se presentó el calendario de seguimiento de la calidad del curso 2016-17 y se repasaron los procedimientos contemplados.
- Los días 19 de octubre de 2016 y 7 de febrero de 2017 se celebraron sendas reuniones del claustro del programa formativo de las titulaciones de Geografía y Ordenación del Territorio, Historia y Humanidades en las que se realizó una valoración conjunta del desarrollo del semestre prestando especial atención a las solicitudes de adaptación curricular. Las actas se han publicado en el correspondiente grupo de trabajo y en AstUA.
- Se ha coordinado la preparación de la renovación de la acreditación de la titulación de máster del Centro que ha de someterse a este proceso el presente curso.

4. Promover la participación del alumnado en el Centro:

- Se ha promovido la participación del alumnado en el Centro a través de la convocatoria de delegados de grupo y curso, así como de elección de representantes en las distintas Comisiones Académicas.
- Se ha mantenido una estrecha relación con la Delegación de Estudiantes de la Facultad a través de reuniones y comunicación continuada con su Presidenta.
- Se ha promovido el asociacionismo universitario en el Grado en Turismo, encontrándose en la actualidad en constitución la asociación de estudiantes de turismo.
- Se ha conseguido implicar al alumnado de cuarto curso en la promoción de la Titulación con la celebración de la I Feria Universitaria de Turismo de la Universidad de Alicante.
- Se ha favorecido la participación del alumnado en los actos y actividades institucionales a través de la colaboración en la organización de las Olimpiadas, las visitas de los Centros de Secundaria y las conferencias de las titulaciones, promovidas por el Vicerrectorado de Estudiantes y Empleo.
- Se ha apoyado a la Delegación de Estudiantes de la Facultad en los proyectos emprendidos.

5. Desarrollar acciones de apoyo y orientación al alumnado

- Se ha colaborado estrechamente con el tutor del Grado en Turismo en la organización y difusión de las sesiones monográficas entre todo el alumnado del Grado en Turismo
- Se ha trabajado activamente en la elaboración de propuestas de mejora de las acciones incardinadas en la gestión de las adaptaciones curriculares.
- Se ha mantenido un cauce de comunicación sobre temas de interés (convocatorias de premios, becas, realización de cursos, etc.) con el alumnado a través del servicio de mensajes y anuncios del campus virtual y de las redes sociales.

6. Desarrollar acciones culturales:

- Se ha promovido la organización de las Jornadas culturales de las titulaciones.
- Se ha seguido el Proyecto Lingua: La Facultad en la Radio. Programas de radio en las distintas lenguas con titulación propia de la Facultad (alemán, árabe, francés e inglés). Actualmente, enmarcado en Radio UA.
- Se ha realizado la convocatoria de ayudas académicas y culturales del 1º semestre 2016-2017.

7. Promover acciones académicas y de investigación:

- Publicación y divulgación del libro: *"Nuevas Aportaciones en la Investigación en Humanidades"* que recoge las actas presentadas a las VI Jornadas de Investigación de la Facultad de Filosofía y Letras:
<http://rua.ua.es/dspace/handle/10045/63857>

8. Desarrollar políticas de igualdad:

- Se han consolidado las funciones y actuaciones de la Comisión de Igualdad: Observatori de les dones.
- Se ha asegurado el uso de un lenguaje igualitario en los documentos del Centro.
- Se ha proseguido con la actualización y mantenimiento de la página web de la Comisión de Igualdad-Observatorio.

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

- Se han establecido acuerdos de la Facultad con el Centro Superior de Idiomas que permita una mayor accesibilidad de nuestro alumnado a cursos para obtener el B1 en lenguas extranjeras, así como cursos cero en lenguas, que consolide un nivel previo requerido por los grados de lenguas de la Facultad.
- Se ha consolidado el porcentaje de docencia de los estudios de la Facultad en valenciano y en inglés.
- Se ha colaborado con el Vicerrectorado de Cultura, Deportes y Lenguas en los incentivos para la docencia en catalán e inglés.
- Se han difundido las iniciativas culturales vehiculadas en catalán y otras lenguas a través del correo electrónico y de la web de la Facultad.
- Se ha potenciado la acreditación (B1-C2) en catalán y otras lenguas extranjeras del PAS y del PDI, mediante difusión de información al respecto, especialmente de convocatoria de cursos a tales efectos.

- Se ha generado la documentación del Centro en catalán o en las dos lenguas oficiales y, cuando ha sido necesario, en otras lenguas extranjeras.
- Se ha mantenido actualizada la web del Centro en catalán, español e inglés

10. Fomentar las prácticas en empresas e instituciones:

- Celebración el 15 de septiembre de 2016 del *Taller de formación para la búsqueda de prácticas externas*, impartido por María José Piqueres (GIPE), con el objetivo ofrecer al alumnado información precisa acerca de cómo elaborar su currículum y de cómo enfrentarse a un proceso de selección o a una entrevista de prácticas. El taller contó con dos sesiones (la de mañana y la de tarde) para que todo el alumnado matriculado en prácticas externas pudiera asistir sin que se le solapara con el horario de clases. Además, se aprovechó para instar al alumnado a que cumpliera con los plazos de entrega de las solicitudes y de toda la documentación necesaria antes de comenzar sus prácticas.
- Celebración del 19 al 21 de septiembre de 2016 de las reuniones informativas para los estudiantes matriculados en la asignatura de prácticas externas con los tutores académicos de cada titulación. Estas reuniones tienen como principal objetivo informar al alumnado de las peculiaridades de cada grado en lo que se refiere al desarrollo de las prácticas y a la elección de los posibles destinos.
- Ampliación de la oferta de prácticas externas y distribución de dicha oferta en función de los perfiles profesionales del futuro alumnado egresado. En este sentido, puede consultarse el tablón de oferta de prácticas de cada titulación.
- Celebración el 14 de noviembre de 2016 del *Café-Tertulia para oportunidades de empleo de la Facultad de Filosofía y Letras: Geografía y Ordenación del Territorio*, para el que se contó con antiguos egresados que hablaron de urbanismo, educación ambiental y gestión municipal, con el fin de asesorar y de orientar a futuros graduados en su andadura profesional. Estos cafés-tertulia aparecen publicados en nuestro Portal de Prácticas en el apartado de "Acciones de dinamización de prácticas y empleabilidad" bajo el título de *Programas de fomento de empleo*: <https://lletres.ua.es/es/practiques/programas-de-fomento-de-empleo.html>
- Celebración de una reunión el 23 de enero de 2017 con la Vicerrectora de Estudiantes y Empleo, con el fin de solucionar el problema generado por las continuas y numerosas diligencias en el acta de julio al carecer de una convocatoria oficial de septiembre que permita evaluar de una forma más reglada al alumnado que realice sus prácticas en verano.
- Se ha propiciado la firma de un convenio con la Asociación Ruta del Vino de Alicante para sumarse a la lista de entidades y empresas que ofertan prácticas externas en el Grado en Turismo.
- Se han llevado a cabo contactos y reuniones con instituciones y asociaciones dispuestas a colaborar en las acciones de promoción y mejora del Grado en Turismo (ASHA, ADLYPSE, GUÍAS OFICIALES DE ALICANTE, etc.). La celebración de FUTUR, I Feria Universitaria ha servido para estrechar relaciones con empresas y organismos públicos.

11. Ampliar la movilidad del alumnado:

- Se han firmado los siguientes acuerdos Erasmus durante el primer semestre del curso:

I BOLOGNA01, UNIVERSITÀ DI BOLOGNA - ALMA MATER STUDIORUM Humanidades - únicamente movilidad de profesorado Teaching Staff. Propuesta de Pedró Payá

I BOLOGNA01, UNIVERSITÀ DI BOLOGNA - ALMA MATER STUDIORUM Traducción e Interpretación - movilidad de estudiantes y profesorado. Propuesta de Juan Miguel Ortega

I MACERATI01, UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI MACERATA Historia - únicamente movilidad de profesorado para Teaching Staff. Propuesta de Jaime Molina

I URBINO01, UNIVERSITA' DEGLI STUDI DI URBINO CARLO BO Lengua - únicamente movilidad de profesorado para Teaching Staff. Propuesta de Victoria Guillén

UK CARDIFF05, CARDIFF METROPOLITAN UNIVERSITY Turismo - movilidad de estudiantes y profesorado. Propuesta de Pilar Espeso.

12. Desarrollar un plan de comunicación del Centro:

- Se han remitido a los centros de enseñanza secundaria folletos e información promocional sobre las titulaciones.
- Se ha impulsado la visualización de la información y las distintas actividades del Centro en medios de comunicación y redes sociales.
- Se han dado las instrucciones oportunas al Servicio de Informática para que genere la plantilla web que albergue un boletín de noticias clasificadas del siguiente modo: (1) Congresos, conferencias, seminarios, jornadas y cursos; (2) Cultura; (3) Estudiantes; (4) Institucional; (5) PDI y PAS. Este boletín permitirá también centralizar la información sobre convocatorias, herramientas o servicios para estudiantes, PDI y PAS.
- Se han promocionado las olimpiadas para estudiantes de secundaria.
- Se han encargado bolsas y otro material promocional de los Másteres de la Facultad para repartir al alumnado de los últimos cursos de grado.
- En breve se actualizará la página web a un nuevo formato a fin de mejorar más, si cabe, el acceso a la información del Centro.
- Se han mantenido los mecanismos de recepción de las opiniones de nuestros alumnos sobre nuestras titulaciones.

13. Mejorar las infraestructuras y las condiciones materiales para el desempeño de la docencia y de la gestión académica y administrativa:

- Se ha licitado ya tanto la reforma del Aula Magna como de la Secretaría de la Facultad.
- Se ha concluido la obra de reforma del antiguo edificio de Educación (Edificio 24) y durante el 2º cuatrimestre se procederá a la asignación de los espacios correspondientes a la Facultad.
- Se ha creado una red de innovación didáctica para la creación de una plataforma de enseñanza virtual a través de Moodle.

- En el edificio 20 de Filología, el aula que se han oscurecido los ventanales con vinilo en una prueba piloto para que se vea mejor las proyecciones.
- Se ha instalado una pizarra blanca en el laboratorio nº 4.
- En el edificio 19 Geografía e Historia, se han cambiado 2 pizarras blancas con todo el material para su uso.
- Apoyo a la docencia, a principio de curso revisa los proyectores y en este semestre ha renovado uno de una de las aulas de ese edificio.

14. Mejorar la utilización de los recursos bibliotecarios

- Inauguración de la sala de investigadores Rusell P. Sebold, el miércoles 21 de diciembre de 2016. Con la inauguración de la sala de investigadores, se ha puesto a disposición de todos los investigadores e investigadoras de la Facultad, una excelente sala de investigación.
<https://veu.ua.es/es/noticias/2016/12/la-universidad-de-alicante-inaugura-la-sala-de-investigadores-russell-p-sebold-en-la-biblioteca-general.html>
- Concurso Azorín en la Biblioteca. Con motivo de la conmemoración de los 50 años de la muerte del escritor alicantino Azorín, la biblioteca de la Universidad, ha convocado por primera vez el concurso Azorín, con el patrocinio de la Facultad de Filosofía y Letras.
<https://biblioteca.ua.es/es/noticias/2017/concurso-azorin-en-la-bua.html>
- Los cursos de competencias informáticas e informacionales ofrecidos por la biblioteca han alcanzado la plena implantación en todos los grados de la Facultad con la definitiva implantación del curso del último nivel, "CI2 Avanzado. Apoyo al TFG".
<https://biblioteca.ua.es/es/ci2/competencias-informaticas-e-informacionales.html>
- Apoyo a los investigadores y a las investigadoras de la Facultad. La biblioteca ha consolidado la implantación de los cursos de apoyo a la investigación, que pueden ser solicitados bajo demanda por el PDI de la Facultad o por los departamentos de la Facultad.
<https://biblioteca.ua.es/es/estudia-y-aprende/cursos-de-formacion/apoyo-a-la-investigacion-cursos-programados-o-bajo-demanda.html>
- Participación de la biblioteca en actividades de promoción cultural. Difusión de los fondos de la biblioteca aprovechando eventos culturales destacados y adquisición de libros asociados a dichos eventos. Compra de libros asociados a los eventos de Cervantes, Shakespeare, Azorín, los juicios de Núremberg. Organización de exposiciones, en paralelo a la celebración de los eventos.
- Eficaz gestión de los remanentes en los fondos presupuestarios de la biblioteca, destinados a las áreas o departamentos con déficit en la adquisición de bibliografía.

15. Completar el desarrollo normativo del Centro:

- Se ha colaborado en la modificación y actualización de la normativa de cambio de grupo para adaptarla a lo dispuesto en el Estatuto del Estudiante de la Universidad de Alicante.
- El Reglamento Interno de la Delegación de Estudiantes se encuentra en su última fase de redacción.

Puntos fuertes
<ul style="list-style-type: none"> - Puesta en marcha de acciones concretas de mejora en el caso de todos los objetivos propuestos para el curso 2016-2017. - Elaboración del mapa completo de procedimientos para la gestión en UAProject de la asignatura TFG/TFM. - Racionalización de la gestión económica del Centro.
Áreas de mejora
<ul style="list-style-type: none"> - Completar el desarrollo normativo del Centro en lo que respecta al Reglamento Interno de la Delegación de Estudiantes.

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 del curso 2016-17 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 como: la necesidad de planificar la carga de trabajo no presencial del alumnado, la coordinación entre la parte teórica y práctica de las asignaturas, el plazo de entrega de calificaciones parciales 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. En la línea de cursos anteriores, se sigue advirtiendo en algunos casos de la falta de conocimientos básicos por parte del alumnado 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>La Comisión de Postgrado, como mejoras significativas introducidas por el Centro que han incidido en los estudios e máster, destaca:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Creación del mapa completo de acciones en todas las plataformas y aplicaciones UA para la gestión de la asignatura TFM. - Apoyo a la enseñanza <i>on line</i> con la propuesta de creación del laboratorio de 					

Humanidades digitales de la Facultad de Filosofía y Letras.

- Solicitud de financiación por objetivos para aquellas titulaciones que cumplan requisitos establecidos.
- Acto de graduación específico de los/las egresados/as de las titulaciones de máster coincidiendo con la solemne celebración del XL aniversario de la Facultad de Filosofía y Letras.
- Tramitación de diferentes modificaciones en los planes de estudios así como propuestas de nuevos títulos y extinción de otros.
- Gestiones encaminadas a mejorar los procesos de preinscripción en las titulaciones de máster oficial.

En cuanto a **información y transparencia**, se valora muy positivamente la publicación de las guías docentes en campus virtual antes del inicio de curso. Sin embargo, se señala el desajuste de algunas guías docentes publicadas en relación al nuevo Reglamento de Evaluación de los aprendizajes de la UA en lo que respecta fundamentalmente a la evaluación de la asistencia del alumnado.

Los **recursos materiales y servicios** se consideran en general apropiados, aunque se insiste en las deficiencias de algunas aulas y del funcionamiento de los equipos informáticos.

Así mismo, y aun teniendo en cuenta los problemas puntuales presentados en algunas asignaturas, en relación a los **resultados de aprendizaje**, se coincide en señalar el carácter adecuado en general de las actividades formativas desarrolladas, las metodologías y los sistemas de evaluación empleados.

El profesorado se muestra moderadamente satisfecho con los resultados obtenidos, si bien cabe destacar, que el grado de satisfacción es significativamente menor en el caso del primer curso de los grados.

Puntos fuertes

- Planificación general de las asignaturas y amplia cumplimentación de las guías docentes antes del inicio del curso.
- Valoración de las salidas de campo y de las prácticas externas en las titulaciones de grado y máster que las incluyen.
- 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.
- Funcionamiento del laboratorio de idiomas.
- Implantación cursos 0.
- Apoyo del PAS a la actividad docente.
- Funcionamiento general de la Biblioteca de la UA.

Áreas de mejora

- Tamaño de los grupos en los primeros cursos de los grados.

- Planificación coordinada de las asignaturas de cada grado por curso y semestre en lo que respecta a la secuenciación de la evaluación continua.
- Equipamiento informático de algunas aulas.
- Dotación de los fondos bibliográficos de la Biblioteca General (de acuerdo con las necesidades de algunas asignaturas de grado y máster).
- Tiempo de respuesta a las tutorías virtuales.
- Presencia de huecos en los horarios.
- Participación de profesorado externo en el caso de los estudios de máster.

4. Quejas, reclamaciones y sugerencias

Análisis de las quejas, reclamaciones y sugerencias					
	A	B	C	D	E
Valoración de los resultados	X				
<p>NÚMERO TOTAL DE OCASIONES QUE SE HA UTILIZADO EL SERVICIO WEB PARA ELEVAR QUEJAS, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS: 8</p> <p>NÚMERO TOTAL DE QUEJAS RECIBIDAS 4 NÚMERO TOTAL DE RECLAMACIONES 3 NÚMERO TOTAL DE SUGERENCIAS: 1</p> <p>Las quejas recibidas afectan a las siguientes titulaciones; Grado en Turismo (1), Grado de Geografía y Ordenación del Territorio (1), Estudios árabes e islámicos (1), Máster en Español e Inglés como segundas lenguas (1)</p> <p>Las reclamaciones han afectado a las siguientes titulaciones: Grado en Turismo (1), Grado en Traducción e interpretación (idioma inglés) (1) y Grado de Traducción e Interpretación (1)</p> <p>La sugerencia se ha presentado en el marco del Grado de Traducción e interpretación Respecto al área de actividad asociada a las quejas presentadas, tres han estado motivadas por el incumplimiento de sus obligaciones docentes por varios docentes por la falta de atención a las tutorías virtuales, la desatención de las tareas de orientación y corrección del TFM, y la falta de asistencia a clase.</p> <p>La cuarta queja recibida, que afecta al Grado en Turismo, la ha realizado un docente aunque más bien se trata de una sugerencia para incorporar algún mecanismo de penalización para el alumnado que haga uso de la elevación de quejas sin fundamento o motivo justificado.</p> <p>De las reclamaciones, dos hacen referencia a problemas suscitados con el programa informático para realizar la automatrícula. En particular, una de ellas hace referencia a las gestiones a realizar vía telemática para matricularse que, en realidad, estuvo motivada por el desconocimiento en el manejo de la aplicación. La tercera reclama el libre acceso al laboratorio de idiomas para utilizarlo como sala de estudio.</p> <p>Por su parte, la sugerencia, la presenta la madre de una alumna, que opina, debería</p>					

darse la opción de matricularse por la mañana cuando el Grado al que se refiere solo se imparte en horario de tarde.

Tanto las quejas y reclamaciones como la sugerencia han sido debidamente contestadas a quienes las interpusieron. En las cuestiones administrativas, el Personal d'Administración y Servicios de la Secretaría de la Facultad se ha encargado de contestar y solucionar los problemas. En los restantes casos, han sido las y los coordinadores académicos de cada titulación, quienes se han encargado, excepto en el caso de la queja presentada por el docente, que ha sido contestada por la vicedecana de Calidad para comunicarle que su propuesta se trasladaría para su estudio al Gabinete jurídico y a la Vicerrectora de Estudiantes y empleo.

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.
- Centralización de estas quejas y reclamaciones en la coordinadora de estudiantes.
- Funcionamiento de la Comisión de Resolución de Reclamaciones del Centro.

Áreas de mejora

5. Propuestas de acciones de mejora

ACCIONES DE MEJORA

Organización y desarrollo de la enseñanza:

- Fomentar desde el equipo decanal la celebración de reuniones de claustro por cada curso de las titulaciones, tal y como está recogido en el calendario de seguimiento de la calidad del curso 2016/17, 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, entre otras, las siguientes acciones:
 - o 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.
 - o poner en común criterios y requisitos mínimos de evaluación.
 - o establecer mecanismos para la coordinación transversal de las

titulaciones y poder evitar vacíos o duplicidades.

- estudiar conjuntamente los casos del alumnado que solicite adaptación curricular.
 - 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.
 - 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
- Continuar las gestiones del Centro con ContinUA para revisar el proceso de preinscripción y de matriculación (pagos incluidos) en el caso de los estudios de máster.
 - Aplicar el mapa de procedimientos del Centro en todas las plataformas y aplicaciones UA para la gestión de los TFG/TFM y solicitar el apoyo del PAS en estas gestiones.
 - Trasladar desde el vicedecanato de ordenación académica a las comisiones competentes la recomendación de elaborar los horarios procurando evitar huecos.
 - Solicitar al VOAP la revisión del número de estudiantes que se considera adecuado para la financiación de las asignaturas optativas, con el fin de que no se “penalice” a quienes imparten asignaturas con menos de 15 estudiantes.
 - Estudiar el funcionamiento, resultados y número de matriculados de las asignaturas optativas.

Recursos materiales y servicios:

- Revisar la gestión de los programas informáticos para optimizar el funcionamiento de los equipos.
- Ampliar el número de enchufes.
- Estudiar la posibilidad de instalar pantalla de mayor tamaño en las aulas más grandes del edificio II.
- En el caso de los másteres interuniversitarios, adecuación de las plataformas de la UA (CV, etc.) de modo que estas sean compatibles con las propias del resto de universidades que imparten el título, de forma que el alumnado del máster pueda acceder a todos los contenidos independientemente de su universidad de origen.

Funcionamiento de las Comisiones de Grado:

- 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.
- Solicitar a los tutores y tutoras PAT y al alumnado representante de las Comisiones Académicas que ayude a la difusión del Reglamento de Evaluación de los Aprendizajes.
- Estudiar la viabilidad de un sistema automático de recogida de los informes de asignatura.

Fecha: 20 de marzo de 2017

Juan Fco. Mesa Sanz
Decano

Elena Nájera Pérez
Vicedecana de Calidad

Josep Lluís Martos
Secretario