

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

Centro: Facultad de Filosofía y Letras

Curso académico: 2016-2017

Semestre: 2º

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

Política de calidad y cumplimiento de objetivos	
Valoración	Actualizada
Política de calidad	Sí
Puntos fuertes	
<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. - Publicación en la web del Centro de los informes semestrales de seguimiento de las titulaciones e incorporación a la plataforma AstUA de las evidencias. - 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. 	
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 segundo 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 de nuevos estudios internacionales de la Facultad de Filosofía y Letras.
- Se ha tramitado y promocionado la oferta de nuevos estudios simultáneos de la Facultad de Filosofía y Letras (Grado en Humanidades-Grado en Maestro en Educación Primaria; Grado en Filología Catalana-Grado en Maestro en Educación Primaria) que entrarán en vigor en el curso 2017/18.
- Se ha tramitado y promocionado el Programa integrado Senior en Humanidades dirigido a estudiantes de la Universidad Permanente de la UA que comenzará a desarrollarse en el curso 2017/18.
- Se ha informado al profesorado y a los/las gestores/as del 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).

- Se ha tramitado y divulgado las modificaciones aprobadas por Junta de Facultad de 7/03/2017 de la normativa de la Facultad sobre las asignaturas TFG/TFM.

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 mantenido una comunicación fluida con el Vicerrectorado de Calidad e Innovación educativa a propósito de la modificación del protocolo de acreditación establecido por la AVAP, la actualización de los informes de seguimiento de calidad de las titulaciones en el marco de la UA y la posibilidad de unificar procedimientos en los diferentes centros.
- 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.
- Se ha coordinado la presentación a la AVAP de las alegaciones al informe provisional de renovación de la acreditación del máster del Centro que se ha sometido a este proceso el presente curso. El resultado ha sido un informe definitivo favorable.
- Se ha coordinado la presentación a la AVAP del informe de seguimiento de la titulación de máster del Centro que se ha sometido a este proceso el presente curso.
- Se han celebrado claustros docentes en diferentes titulaciones. Entre ellos, en julio se celebró la reunión 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. El acta se ha publicado en el correspondiente grupo de trabajo y en AstUA.

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 ampliado el contacto con la Delegación de Estudiantes de la Facultad a través de reuniones y de la comunicación continuada con su presidenta.
- Se ha promovido el asociacionismo universitario en el Grado en Turismo con la

propuesta de constitución de la Asociación de Estudiantes de Turismo y Tade (AETUA) que está en proceso de formalización de todos los trámites y de proceder a su inscripción en el hotel de asociaciones de la UA.

- Se ha apoyado al alumnado en la elaboración de actividades de extensión universitaria. El área de coordinación de estudiantes ha respaldado todas las solicitudes recibidas directamente desde la Delegación de Estudiante así como desde la Dirección de la Facultad. Así, por ejemplo, se prestó apoyo económico y logístico al alumnado del Grado en Turismo organizador de la FUTUR, la Primera Feria Universitaria de Estudiantes de Turismo en Alicante; se financió parte de los gastos a las representantes de AETI para asistir al XIV Encuentro Nacional de Estudiantes de Traducción e Interpretación celebrado en Bilbao el 27 y 28 de abril; y también se organizó un viaje para visitar FITUR en enero de este año, aunque la mala situación meteorológica determinó su cancelación.
- Se ha implicado al alumnado en la promoción de las titulaciones del Centro. Nuevamente, se contó con la presencia de representantes de los estudiantes en la jornada de presentación de las titulaciones de la UA organizada desde el Vicerrectorado de Estudiantes el pasado 7/4/2017.
- Se aprovechó la organización de un evento dentro del sistema de evaluación contemplado para la asignatura de Protocolo y organización de eventos en Turismo para que se convirtiera en la Primera Feria Universitaria de Estudiantes de Turismo que, aparte de la presencia en las redes sociales, tuvo una importante difusión, por lo menos en el ámbito local, a través de la prensa, la radio y la televisión alicantina, contribuyendo a visibilizar también la oferta de estudios de nuestra Facultad.
- 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. Así mismo, se ha potenciado y animado su implicación en los actos de Graduación y, además, su presencia a través de las y los estudiantes tutores o tutores par en el acto de Bienvenida a los estudiantes de nuevo ingreso resultó de gran ayuda.

5. Desarrollar acciones de apoyo y orientación al alumnado

- Está en proceso la reforma del apartado dedicado a estudiantes en la web de la Facultad. Las modificaciones a introducir ya se han comentado con la presidenta de la Delegación de Estudiantes, pero está pendiente de llevarse a cabo la reunión con los responsables de la gestión de la misma para saber si los cambios propuestos se pueden introducir.
- A lo largo del curso se ha trabajado en estrecha colaboración con el coordinador del Plan de Acción Tutorial de la Facultad y se ha prestado apoyo para la organización y difusión de las sesiones programadas y la gestión de las adaptaciones curriculares. En particular, se elaboró un escrito dirigido a la Vicerrectora de Estudiantes sobre posibles modificaciones a introducir y también se hizo llegar una valoración y propuestas de mejora al personal del Centro de Apoyo al Estudiante.

6. 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 2016-2017, 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. (Salidas de campo correspondientes al 2º semestre).
- Convocatoria de ayudas académicas y culturales 2º semestre 2016-2017.
- Seguimiento del Proyecto Lingua que se inició durante el curso 2015-2016. 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). <http://lletres.ua.es/es/cultura/la-facultad-en-la-radio.html>. El proyecto se reinició a partir de mediados del mes de marzo ya bajo el paraguas de RADIO UA. Desde entonces se han grabado 4 nuevos programas del espacio "Amicalement vôtres".
- Il Jornadas Culturales de las distintas titulaciones de la Facultad. Se ha celebrado las siguientes:
<http://lletres.ua.es/es/cultura/agendacultural2016/jornadas-culturales-gradados.html>:
 - Jornada Cultural del Grado en Traducción e Interpretación: 10 de noviembre de 2016
 - Jornada Cultural Grado en Español: 22 de marzo de 2017
 - Jornada Cultural Grado en Estudios Árabes e Islámicos: 27-28 de marzo de 2017
 - Jornada Cultural Grado en Filología Catalana: 28 de marzo de 2017
 - Jornada Cultural Grado en Historia: 4 al 10 de abril de 2017
 - Jornada Cultural Grado en Turismo: 4 de mayo de 2017
 - Jornada Cultural Grado en Humanidades: 8 de mayo de 2017
- Se ha puesto en marcha una nueva actividad cultural "El poder de las palabras": Se trata de una actividad dedicada, por una parte, a la presentación de libros (poemarios, novelas...) abierta a toda la comunidad universitaria de nuestro Centro (alumnado y antiguo alumnado, PDI, PAS). Y, por otra parte, también queremos dar a conocer los trabajos de investigación de nuestro Centro. Queremos que esta nueva iniciativa sea un lugar de encuentro, difusión, aprendizaje y motivación para todas y todos los que hacemos de las Letras magia con las palabras.

7. Promover acciones académicas y de investigación:

- Durante este semestre académico 2016-17, se han celebrado las *VII Jornadas de Investigación de la Facultad de Filosofía y Letras*. Esta ocasión ha sido la más participativa de cuantas se han llevado a cabo hasta la fecha. Ha habido 92 estudiantes de doctorado y de másteres oficiales que expusieron los avances en sus investigaciones de postgrado durante los días 6 y 7 de abril de

2017. Además y como evidencia de esta actividad se está preparando un libro de actas que recoja las aportaciones más significativas. Para este libro se cuenta con un comité científico formado por más de 35 docentes con el grado de doctorado que evalúa las aportaciones de cara a su publicación. Está prevista la publicación del libro para finales-inicio del año 2018.

- Conviene destacar, además, que se continúa con la colaboración de las actividades de investigación con otros centros de la UA y en colaboración con el vicerrectorado de investigación y transferencia de conocimiento. Fruto de esta colaboración es la existencia de un representante del centro en la comisión universitaria de difusión y divulgación de los resultados científicos.

8. Desarrollar políticas de igualdad:

- Celebración del Día Internacional de las Mujeres V Edición: Investigación en femenino. Presentación y puesta en común de trabajos de investigación realizados por la Facultad, 6 de marzo de 2017. <https://lletres.ua.es/es/cultura/agendacultural2017/dia-internacional-de-las-mujeres-2017.html>
- Seguimiento por parte de la Comisión de igualdad-Observatori de la implantación en la Facultad del II plan de Igualdad.

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

- Se ha gestionado la realización de cursos cero en lenguas (de inglés, francés y árabe), que consolide un nivel previo requerido por los grados de lenguas de la Facultad, en colaboración con el Centro Superior de Idiomas; y se ha hecho el correspondiente seguimiento de resultados.
- Se ha renovado el acuerdo de la Facultad con el Centro Superior de Idiomas para la impartición de estos cursos cero en lenguas en el curso 2017-2018.
- Se ha consolidado el porcentaje de docencia de los estudios de la Facultad en valenciano y en inglés.
- Se ha gestionado la posibilidad de que el alumnado de todos los grados disponga de asignaturas suficientes para poder optar a la acreditación del B1 en una lengua extranjera cursando sus estudios.
- Se ha colaborado con el Vicerrectorado de Cultura, Deportes y Lenguas en los incentivos para la docencia en catalán e inglés.
- Se ha informado al Vicerrectorado de Relaciones Internacionales de la oferta completa de docencia en 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:

- La Facultad de Filosofía y Letras de la UA ha sido ponente sobre prácticas y empleo en la XXV Conferencia de decanatos de Artes y Humanidades

celebrada en la Universidad de Castilla-La Mancha el 26 de mayo de 2017.

- 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 de diversas jornadas de emprendimiento para cada titulación bajo la denominación de *Café-Tertulia para oportunidades de empleo de la Facultad de Filosofía y Letras*, para las que se ha contado con alumnado egresado de los diferentes estudios que han hablado sobre salidas profesionales: Estudios Franceses (16 de febrero), Historia (07 de marzo), Máster de Español e Inglés como Segundas Lenguas/Lenguas Extranjeras (14 de marzo), Traducción e Interpretación (15 de marzo), Español: Lengua y Literaturas (28 de marzo), Turismo (30 de marzo), Humanidades (03 de mayo). 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>
- Charla sobre salidas laborales dentro de la Jornada Cultural del Grado en Estudios Ingleses, celebrada el 18 de mayo de 2017, por parte de antiguos egresados de la titulación.
- Celebración del 03 al 18 de mayo de 2017 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.
- Publicación de la convocatoria de ayudas para estudiantes que realizan prácticas en el extranjero en el BOUA del 02 de mayo (<https://www.boua.ua.es/pdf.asp?pdf=4168.pdf>), con un aumento en la dotación para este curso.
- Aumento de la cuantía de las ayudas para el transporte, cuya convocatoria saldrá próximamente: 24 ayudas de 100€ cada una para estudiantes del Grado en Turismo y 48 ayudas de 50€ cada una para estudiantes del resto de titulaciones de Grado de la Facultad.
- Elaboración de una circular informativa, que se adjuntará a la carta de presentación que se envía a las empresas a principios de curso, en la que se expone qué reconocimiento tiene el tutor externo por la labor desarrollada con nuestro alumnado.

11. Ampliar la movilidad del alumnado:

- Se han realizado una serie de reuniones de la Comisión de Movilidad para tratar distintos aspectos relativos a acuerdos, alumnado enviado, alumnado acogido, problemática con los Learning Agreement, etc.
- Se han solucionado algunos problemas surgidos:
 - o Con estudiantes Erasmus acogidos. En Traducción e Interpretación: Inglés se ha recibido un alumno Erasmus acogido con necesidades especiales que requirió de la "intervención" del CAE. El coordinador correspondiente se puso en contacto con ellos y se siguió el protocolo habitual. El alumno ha trabajado muy bien y se ha ido satisfecho de su paso por Alicante. También hubo alguna

- queja grupal sobre alguna asignatura concreta y se habló con el profesor afectado y con los tutores PAT.
- o Con alguna universidad socia. El coordinador de movilidad de Historia y Humanidades: Durante este curso se ha procedido a solucionar el problema que se generó el pasado año con la Universidad de Bolonia. Se ha acordado con la coordinadora académica de esa universidad que los trámites burocráticos deberán realizarse al inicio de la estancia en la sede administrativa del Campus de Ravenna.
 - Se han seguido firmando acuerdos Erasmus a lo largo de este segundo cuatrimestre:
 - B MECHELE14, THOMAS MORE MECHELEN-ANTWEREN. Turismo - movilidad de estudiantes (2x5) y profesorado (1). Propuesta de destino con VB de Marco Celdrán y Paz Such.
 - CZ BRNO05, MASARYK UNIVERSITY. Catalán - movilidad de estudiantes (2x5) y profesorado (2). Propuesta de Gabriel Sansano.
 - CZ PLZEN01, UNIVERSITY OF WEST BOHEMIA. Inglés - únicamente movilidad de profesorado para Teaching Staff (1). Propuesta de José Belda.
 - D MARBURG01, PHILIPPS-UNIVERSITÄT MARBURG. Máster en Inglés y Español para Fines Específicos - movilidad de estudiantes (2x5) y profesorado (1). Propuesta de Victoria Guillén.
 - I CAMPOBA01, UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DEL MOLISE. Catalán - únicamente movilidad de profesorado para Teaching Staff (1). Propuesta de Marinela García.
 - UK BIRMING01, ASTON UNIVERSITY. Traducción e Interpretación - únicamente movilidad de profesorado para Teaching Staff (1). Propuesta de Antonia Montes.
 - UK IPSWICH01, UNIVERSITY OF SUFFOLK. Turismo - movilidad de estudiantes (1x10) y profesorado (1; a compartir con Económicas). Propuesta de destino con VB de Marco Celdrán.
 - Se ha seguido incrementado la participación del alumnado en los programas de Movilidad. En el caso de Traducción e Interpretación: Alemán, lo más relevante es que este año ha habido mucha demanda, se han cubierto casi todas las plazas en la primera convocatoria y es la primera vez que no todo el alumnado se va a su primer destino.
 - Organización de eventos para la difusión de los acuerdos ERASMUS de la Facultad y todo el abanico de posibilidades ofertado al alumnado. Concretamente, en los últimos meses se ha estado organizando la celebración de los 30 años ERASMUS dentro de los actos programados a nivel de toda la Comunidad Valenciana. El evento tendrá lugar el miércoles 22 de noviembre y esperamos contar con la participación de alumnos, ex alumnos y profesores de la Facultad.
- 12. 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.

- Se han promocionado los Másteres de la Facultad a través de charlas realizadas por los coordinadores y coordinadoras de cada Máster a estudiantes de cuarto de distintas titulaciones. Se han elaborado unas bolsas de la Facultad que contiene material promocional de los Másteres y se repartieron al alumnado asistentes a las charlas..
- Se realizó el Acto de Graduación de las diferentes titulaciones del Centro los días 13 y 14 de julio. En esta ocasión hemos creado material fotográfico y promocional a fin de difundir los Actos a través de las redes sociales (twitter, Flickr, etc.)
- Se han promocionado las Olimpiadas para estudiantes de secundaria en redes sociales a través de la elaboración de material fotográfico (Flickr), entre otros medios.
- En la página de Inicio de la Facultad, sección noticias, se ha incluido información sobre convocatorias de interés para estudiantes (Becas de la Generalitat Valencia, de la UA, Concurso de premios para trabajos tutorizados en la temática de Turismo, ayudas para Prácticas externas, etc.).
- Seguimos teniendo activa la página Quejas y Sugerencias, que supone una vía de comunicación rápida del alumnado con el Centro.
- Inserción publicitaria en Nova Ciencia.

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

- Instalación de Televic como nuevo sistema de interpretación simultánea.
- El oscurecimiento de gran parte de las aulas de la Facultad.
- El inicio de las obras de reacondicionamiento del Aula Magna de la Facultad, situada en el edificio de Geografía e Historia.
- El inicio de las obras de mejora del Decanato de la Facultad con anexión del Seminario de Lengua Española, que pasa a ocupar la actual Oficina de Movilidad.
- La consulta e inicio de las obras de unión del laboratorio 7 y el antiguo laboratorio de libre acceso con el fin de crear un nuevo laboratorio de interpretación, a ser posible con nuevas cabinas.
- La puesta en marcha de la instalación, ya apalabrada el curso anterior, de un falso techo en dos despachos del Departamento de Análisis Geográfico Regional sitos en el edificio de Geografía e Historia.
- Reparación de las goteras existentes en la Secretaría de Traducción e Interpretación a causa de la instalación defectuosa de un sistema de aire acondicionado que también ha provocado graves goteras en el aseo anexo a dicho espacio.

14. Mejorar la utilización de los recursos bibliotecarios

- Firma de un convenio entre la Universidad de Alicante con la biblioteca

Nacional del Parlamento de Georgia para cooperación e intercambio de experiencias científicas. Martes 20 de junio de 2017. <https://web.ua.es/es/actualidad-universitaria/2017/junio17/19-25/la-ua-firma-un-convenio-con-la-biblioteca-nacional-del-parlamento-de-georgia-para-cooperacion-e-intercambio-de-experiencias.html>

- Adquisición de 48 libros electrónicos de la editorial Brill, seleccionados por el profesorado de la Facultad de Filosofía y Letras. Compra de libros en formato digital, a propuesta del coordinador de la Facultad de la editorial Brill, en la comisión de usuarios y usuarias de la Biblioteca de Filosofía y Letras, celebrada el pasado 28 de noviembre de 2016. La relación de libros adquiridos se puede consultar en: <https://biblioteca.ua.es/es/noticias/2017/adquisicion-de-48-libros-electronicos-de-la-editorial-brill-seleccionados-por-el-profesorado-de-la-facultad-de-filosofia-y-letras.html>
- Algunas revistas que se adquirirían en formato papel van a ser adquiridas en el futuro en formato digital.
 - o HISPANIC RESEARCH JOURNAL (1468-2737)
 - o INTERPRETER & TRANSLATOR TRAINER (1750-399X)
 - o JOURNAL OF MEDIEVAL IBERIAN STUDIES (1754-6559)
 - o NAMES (0027-7738)
 - o POST MEDIEVAL ARCHAEOLOGY (0079-4236)
 - o TRANSLATOR - STUDIES IN INTERCULTURAL COMMUNICATION (1355-6509)

15. Completar el desarrollo normativo del Centro:

- La Delegación de Estudiantes se encuentra todavía en proceso de redacción de su Reglamento Interno, proceso en el que ha contado en todo momento con el apoyo de la Facultad.

Puntos fuertes

- Puesta en marcha de acciones concretas de mejora en el caso de todos los objetivos propuestos para el curso 2016-2017.
- Racionalización de la gestión económica del Centro.

Áreas de mejora

- Desarrollo normativo del Centro en lo que respecta al Reglamento Interno de la Delegación de Estudiantes.
- Creación de una Comisión de Apoyo al/la Estudiante de la Facultad.
- Reforma del apartado de Estudiantes de la página web de la Facultad.
- Aprobación de un Reglamento regulador del procedimiento de evaluación y revisión de exámenes de la Facultad de Filosofía y Letras.

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 segundo 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 y entre los diferentes cursos de una misma titulación. 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 de máster este semestre, destaca:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Aplicación 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 para el cual se ha solicitado y se ha concedido ayuda financiera del Vicerrectorado de Estudios. - Aplicación de la financiación por objetivos conseguida para aquellas titulaciones que cumplan requisitos establecidos. - Tramitación de diferentes modificaciones en los planes de estudios así como propuestas de nuevos títulos y extinción de otros. <p>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.</p> <p>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.</p> <p>Así mismo, y aun teniendo en cuenta los problemas puntuales presentados en algunas</p>					

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.
- Valoración en las titulaciones de máster de actividades paralelas al *currículum* y del uso de aulas especializadas y externas.
- Herramientas docentes que ofrece UACloud
- 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.
- Apoyo del PAS a la actividad docente.
- Cursos cero.
- Funcionamiento general de la Biblioteca de la UA.
- Celebración de las jornadas culturales de las titulaciones.

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.
- Coordinación entre los diferentes cursos de la misma titulación
- 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.
- 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				

Durante el segundo semestre del curso 2016-2017 se han recibido seis quejas y dos reclamaciones, todas ellas, menos una de las reclamaciones, por vía telemática. Tanto unas como otras han sido contestadas en plazo y forma por parte de los responsables académicos incluso, en algún caso, en el que no procedía al Centro su contestación. Del conjunto de quejas, tres de ellas han sido presentadas por el mismo profesor y las restantes por diferentes estudiantes, mientras que de las dos reclamaciones, una ha sido remitida por un estudiante y la otra por una profesora. Si se tiene en cuenta la titulación a la que se vinculan las personas que las han interpuesto, tres de ellas atañen al Grado en Turismo, una al Grado de Geografía y Ordenación del Territorio, una al Máster en Arqueología profesional y gestión integral del patrimonio y la última al Master de Español e Inglés como segundas lenguas/lenguas extranjeras. Por su parte, la primera reclamación se ha presentado en relación al último máster citado y la segunda está asociada a una de las asignaturas impartidas en el Grado en Turismo.

TIPO	Nº de parte	FECHA DE PRESENTACIÓN
Queja	322639	10/02/2017
Queja	323092	16/02/2017
Queja	324663	06/03/2017
Queja	332224	29/06/2017
Queja	332874	10/07/2017
Queja	332874	12/07/2017
Reclamación	331346	15/06/2017
Reclamación		30/06/2017

De las seis quejas, las tres presentadas por el mismo profesor se enmarcan dentro de los estudios del Grado en Turismo aunque no atañen al desarrollo de la titulación sino al sistema de quejas establecido y su funcionamiento. En particular, la primera se presentó en el mes de febrero y estuvo motivada por una reclamación anterior presentada por el alumnado en la Facultad de Económicas a finales del primer semestre. En ella, el docente se refería al sistema de quejas implantado ya que, en su opinión, cuando éstas resulten infundadas, se debería poder penalizar a quienes las interpongan. En cuanto a las otras dos, ambas se refieren al mismo asunto como consecuencia de una nueva reclamación interpuesta por un grupo de alumnos y alumnas en la Facultad de Económicas a raíz de los resultados obtenidos en la convocatoria C4. En particular, el profesor solicitaba en sus quejas que se amonestara al alumnado al no considerar veraz lo alegado en su instancia. Lógicamente, como la citada reclamación se presentó en uno de los departamentos de la Facultad de Económicas, no procedía tomar partido en el asunto, lo que así se le trasladó al docente.

En cuanto al resto de quejas, la presentada por un alumno del Grado en Geografía y Ordenación del Territorio en el mes de febrero venía motivada por la falta de respuesta de un docente a las tutorías virtuales. La segunda, presentada en el mes de marzo por una alumna del Máster en Español e Inglés como segundas lenguas/lenguas extranjeras, se fundamentaba en la falta de atención de su tutora y a la calificación de su Trabajo Final de Máster. En este caso, desde la dirección del máster se le dio

respuesta aunque, lógicamente, ya no procedía revisar su calificación por estar fuera de los plazos establecidos en el Reglamento para la evaluación de los aprendizajes. Por su parte, la tercera, en realidad se trataba de una solicitud en la que de forma motivada se pedía que se ampliara el segundo plazo de inscripción en el Máster en Arqueología profesional y gestión integral del patrimonio.

Respecto a las reclamaciones, en la primera de ellas, presentada por un alumno matriculado en el Máster en Español e Inglés como segundas lenguas/lenguas extranjeras, el reclamante pedía se trasladara su solicitud de revisión de la calificación obtenida en su TFM a la instancia oportuna.

La segunda reclamación se presentó el 30 de junio, tras la celebración de un examen de la convocatoria oficial C4 (julio), por la profesora responsable y estuvo motivada por un acto grave cometido por un alumno que sustrajo el examen de una compañera ya entregado y depositado en la mesa de la profesora. Este caso impuso la constitución de la Comisión de Resolución de Reclamaciones, en cuya reunión del 10 de julio se adoptó el acuerdo de remitir el caso a la Vicerrectora de Estudiantes y Empleo a efectos de incoación del expediente disciplinario y aplicación de la sanción que corresponda.

Puntos fuertes

- La existencia de un buzón telemático de quejas, reclamaciones y sugerencias en la página web de la Facultad facilita su presentación.
- 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.
- Existencia de un protocolo de actuación.
- Centralización de estas quejas y reclamaciones en la coordinadora de estudiantes.
- Gestión inmediata por parte del PAS de la Secretaría de la Facultad.
- Funcionamiento de la Comisión de Resolución de Reclamaciones del Centro.
- Implicación de todos/as los/as coordinadores/as académicos/as de titulación.

Áreas de mejora

- Está pendiente la aprobación de un Reglamento regulador del procedimiento de evaluación y revisión de exámenes de la Facultad de Filosofía y Letras.

5. Propuestas de acciones de mejora

ACCIONES DE MEJORA

Organización y desarrollo de la enseñanza:

- Seguir fomentando desde el equipo decanal la celebración de reuniones de claustro por cada curso de las titulaciones y también en el caso de programas

formativos con el fin de facilitar una puesta en común de los problemas y puntos fuertes de las titulaciones. Ello debe servir para generar –y visibilizar– los resultados del seguimiento de la calidad a través de, entre otras, 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.
 - poner en común criterios y requisitos mínimos de evaluación.
 - 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
 - animar al profesorado a participar en el programa Erasmus para docentes.
 - Insistir al profesorado sobre la necesidad de ajustar las guías docentes al Reglamento de evaluación de los aprendizajes de la UA.
- 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.
 - Habilitar actas individuales de calificación de las prácticas externas.
 - Desarrollar la idea de un Laboratorio de innovación social y turismo sostenible que también servirá para que el alumnado realice sus prácticas.

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.
- Tramitar la instrucción de que los ordenadores de las aulas no se apaguen de una clase a otra para evitar los retrasos que ocasiona el arranque del sistema.
- Revisar la carpintería de aluminio de las ventanas del edificio 19 y la instalación de aire acondicionado y calefacción de los edificios 19 y 20.
- En el caso de los másteres interuniversitarios, adecuar 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.

- Implementar UACloud con diferentes alfabetos.
- Estudiar la posibilidad de adquirir consolas de interpretación.
- Estudiar la posibilidad de crear una sala de conferencias para interpretación
- Perseverar en la promoción interna y externa de las titulaciones de máster y apoyar, en su caso, la docencia *on line* y las alianzas estratégicas entre titulaciones.

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.
- Planificar reuniones de claustro por titulación y programas formativos, estableciendo una lista de temas y actuaciones.
- Plantear la constitución de las comisiones académicas como redes de investigación en docencia universitaria para el curso 2017-18.
- Continuar la comunicación con el Vicerrectorado de Calidad e Innovación Educativa sobre la actualización del Manual de Garantía de Calidad de la UA y el ajuste de los procedimientos de seguimiento de la calidad de las titulaciones.

Fecha: 27 de julio de 2017

Juan Fco. Mesa Sanz
Decano

Elena Nájera
Vicedecana de Calidad

Josep Lluís Martos
Secretario