

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

Centro: Facultad de Filosofía y Letras

Curso académico: 2017-2018

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"> <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 las titulaciones, de curso y de asignatura y la incorporación de las direcciones de departamento a la Comisión de Garantía de Calidad.</li> <li>- Actualización de los planes de acciones de mejora de las titulaciones.</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> <li>- Apoyo e implicación del PAS en los procesos de seguimiento de la calidad de las titulaciones.</li> </ul>               |             |
| Áreas de mejora   |             |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- A pesar de los mecanismos de coordinación contemplados, continúa siendo necesario insistir en los mismos y potenciar los claustros docentes con el fin de mejorar la planificación del proceso de enseñanza-aprendizaje y la coherencia de las titulaciones.</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.</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> |             |

| Cumplimiento de los objetivos (curso académico 2017-18)          |   |   |   |   |   |
|--|---|---|---|---|---|
| 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                  |   | X |   |   |   |

|   |   |   |  |  |  |
|---|---|---|--|--|--|
| funcionamiento del Centro   |   |   |  |  |  |
| 5. Desarrollar acciones de apoyo al alumnado  | X |   |  |  |  |
| 6. Desarrollar acciones culturales  | X |   |  |  |  |
| 7. Promover acciones académicas y de investigación  | X |   |  |  |  |
| 8. Desarrollar políticas de igualdad  | X |   |  |  |  |
| 9. Desarrollar políticas de responsabilidad social  |   |   |  |  |  |
| 10. Cumplir con los objetivos de la Comisión de Política Lingüística  | X |   |  |  |  |
| 11. Reforzar el programa de prácticas y la inserción laboral  | X |   |  |  |  |
| 12. Ampliar la movilidad del alumnado, profesorado y PAS  | X |   |  |  |  |
| 13. Desarrollar un programa de comunicación del Centro  |   | X |  |  |  |
| 14. Mejorar las infraestructuras y las condiciones materiales para el desempeño de la docencia y de la gestión académica y administrativa | X |   |  |  |  |
| 15. Mejorar la utilización de los recursos bibliográficos   | 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 2017-2018, en el primer semestre se han desarrollado las siguientes acciones:

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

- En general, se ha continuado con la oferta formativa del centro en grados y postgrados.
- Gestión de las solicitudes de modificación de memoria del Grado en Traducción e Interpretación.
- Implantación de los estudios simultáneos Grado en Humanidades-Grado en Maestro en Educación Primaria; Grado en Filología Catalana-Grado en Maestro en Educación Primaria).
- Implantación del Programa integrado Senior en Humanidades dirigido a estudiantes de la Universidad Permanente de la UA.
- Preparación del Máster en Turismo cultural para su próxima verificación.
- Oferta de formación al profesorado del centro en enseñanza *on line* destinada a los títulos no presenciales ofertados y en curso de oferta.
- En general, se ha continuado con las acciones destinadas a la correcta implantación y desarrollo de los estudios ofrecidos por el centro, así como al cumplimiento de horarios, plazos y exámenes.
- Preparación de la oferta de grupos para el próximo curso académico.
- Perseverancia en la aplicación de todos los protocolos del centro relativos a

cambios de horarios, administración de asignaturas TFG/TFM y ordenación académica en general.

- Preparación de los títulos de nueva implantación en 18-19 en cuanto a su ordenación académica.
- Durante este semestre se han celebrado dos cursos de formación del profesorado encaminados a desarrollar la enseñanza semipresencial y online en los estudios de máster de nuestro centro.
- Se ha mantenido una primera reunión con el Vicerrector de Estudios y la directora del Secretariado de Estudios de Postgrado con el fin de consolidar la simultaneidad de los estudios de máster del centro con el del Máster Universitario de Educación Secundaria Obligatoria, Bachillerato, Formación Profesional y Enseñanza de Idiomas.
- En lo que respecta a acceso, se ha iniciado el proceso de crear un mapa de procedencia de los estudiantes de los grados de la Facultad para proponer posteriores acciones de difusión y acceso a los títulos.

## **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 presentado el calendario de seguimiento de la calidad del curso 2017-18 y los procedimientos a seguir en una reunión informativa dirigida a las comisiones académicas de las titulaciones de la Facultad y abierta a todo el profesorado (12 de febrero de 2018). En esta reunión también se informó del calendario previsto de las próximas acreditaciones.
- Se ha realizado la reunión semestral de las comisiones académicas y de la comisión de postgrado. Los informes se encuentran disponibles en la página web de la Facultad y se ha procedido a trasladar los acuerdos tomados a los órganos y/o personas que correspondan.
- Se ha normalizado la incorporación de las direcciones de departamento a la Comisión de Garantía de Calidad del Centro.
- Se han actualizado los planes de acciones de mejora de las titulaciones.
- Se ha establecido un protocolo para las reuniones de claustro de los estudios filológicos.
- Se ha celebrado la reunión del claustro del programa formativo de las titulaciones de Geografía y Ordenación del Territorio, Historia y Humanidades correspondiente al primer semestre del curso. El acta se ha publicado en el correspondiente grupo de trabajo y en AstUA.
- Se ha realizado una propuesta de Centro para establecer el cálculo de la nota final de una asignatura en el caso de que la suma de todas las partes evaluadas de la misma fuera superior a 5 pero no se hubiera alcanzado el mínimo establecido en alguna de ellas.

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

- Se han mantenido varias reuniones con los representantes de la Delegación de Estudiantes para tratar de la modificación del diseño y de la información contenida en el apartado Estudiantes de la página web de la Facultad.
- Convocatoria de elección de delegados y delegadas de grupo y curso de Grado y de Máster, en los meses de septiembre y noviembre, respectivamente, así como renovación de la representación del alumnado en las Comisiones de Grado y de Postgrado.
- Apoyo a la asociación AETUA en la organización del viaje a FITUR 2018.
- Para el alumnado de bachillerato:
  - Organización de las visitas realizadas por el alumnado de los IES los viernes al aula de Geomática y a los Laboratorios de Climatología, Idiomas y Arqueología, Prehistoria e Historia Antigua.
  - Organización de las Olimpiadas del Saber relacionadas con los estudios de Grado impartidos en la Facultad de Filosofía. Este curso, se ha incorporado la de Francés, de manera que en total se llevarán a cabo 8 Olimpiadas (Olimpiadas de Filología Catalana, Filosofía, Estudios Árabes e Islámicos, Geografía, Historia, Lengua Española, Lenguas Clásicas y Estudios Franceses) que se celebran en el segundo semestre, entre los meses de marzo y abril.

**5. Desarrollar acciones de apoyo al alumnado**

- Organización y celebración, en colaboración con el PAT del Acto de Acogida de nuevos estudiantes, con el siguiente programa:
  - Mensaje de bienvenida del Ilmo. Sr. Decano de la Facultad de Filosofía y Letras
  - Intervención a cargo de la Coordinadora de Estudiantes.
  - Presentación del Vicerrectorado de Cultura, Deporte y Lenguas.
  - Servicio de Informática: recursos y servicios a disposición del alumnado.
  - Juan Francisco Pérez Ortiz –Servicio de Informática
  - Intervención del Representante de la Delegación de Estudiantes
  - Presentación del Programa de Acción Tutorial de la Facultad de Filosofía y Letras
  - Turno abierto de palabraA continuación se les acompañó en un recorrido por el campus para después conducirles al aula donde fueron atendidos por los coordinadores académicos y por los tutores PAT.
- Reunión de la Comisión de Adaptación Curricular para resolver solicitudes de adaptación presentadas a las que era difícil la aplicación de la normativa.
- Puesta en marcha de la ayuda destinada a cubrir gastos de fotocopias al alumnado sin recursos.

**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 2017-2018, 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 alumnado.

- Convocatoria de ayudas académicas y culturales 1º semestre 2017-2018.
- 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>.
- 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. <https://lletres.ua.es/es/cultura/el-poder-de-las-palabras.html>
  - Presentación del libro "Latinidad Medieval Hispánica". Fecha: 14 de noviembre de 2017. Presentación del libro "El enigma de la Debla". Fecha: 16 de noviembre de 2017
  - Presentación del libro "Al margen y calladas: mujeres en la modernidad". Fecha: 21 de noviembre de 2017
  - Presentación del libro "Geoliteratura. Paisaje literario y turismo." Fecha: 18 de diciembre de 2017.
- 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 Grado en Traducción e Interpretación (5 de octubre de 2017)
  - Jornada Cultural Grado en Geografía y Ordenación del Territorio (13 de diciembre de 2017)

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

- Durante el primer semestre del curso 2017-18 se han continuado con las tareas de promoción y difusión de las actividades de investigación mediante la actualización de las novedades en la página web de la Facultad. Así mismo, se ha editado el libro *Convergencia y Transversalidad en Humanidades*, que recoge las actas de las Jornadas de Investigación de la Facultad realizadas en el curso pasado. Además, la Facultad ha estado representada en aquellos foros sobre investigación que se han llevado a cabo en la Universidad.

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

- Seguimiento por parte de la Comisión de igualdad-Observatori de la implantación en la Facultad del II plan de Igualdad.
- Celebración del Día de las Escritoras con Edurne Portela. Fecha: 16 de octubre de 2017.

- Convocatoria I PREMIOS DE IGUALDAD PARA TFG.

**9. Desarrollar políticas de responsabilidad social:**

(Las acciones se desarrollarán a partir del segundo semestre, pues dependen de un vicedecanato de reciente creación).

**10. Cumplir con los objetivos de la Comisión de Política Lingüística:**

- Se ha gestionado la realización de cursos cero en lenguas (de inglés y de francés), 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 consolidado 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.
- Se ha colaborado con el Vicerrectorado de Cultura, Deportes y Lenguas en la elaboración de itinerarios de capacitación lingüística en catalán e inglés para los grados de la Facultad.

**11. Reforzar el programa de prácticas y la inserción laboral:**

- Celebración el 12 de septiembre de 2017 del *Taller de formación para la búsqueda de prácticas externas*, dirigido al alumnado matriculado en Prácticas Externas de la Facultad de Filosofía y Letras e impartido por Javier Ortega Sánchez, formador y experto en Recursos Humanos y director regional de Recursos Humanos en la zona de levante. Este taller tuvo como 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. El



- desarrollo del Taller puede seguirse en <https://vertice.cpd.ua.es/182761>
- Celebración del 14 al 22 de septiembre 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: <https://lletres.ua.es/es/practiques/documentos/reuniones-informativas-practicas-externas/2017-18/fechas-reuniones-practicas-externas-con-tutores-academicos-17-18.pdf>
  - Celebración el 29 de septiembre de 2017 del *Café-Tertulia para oportunidades de empleo de la Facultad de Filosofía y Letras: Grado en Turismo*, para el que se contó con grandes especialistas del sector turístico, con el fin de asesorar y de orientar a futuros graduados en su andadura profesional.
  - Celebración el 14 de noviembre de 2017 del *Café-Tertulia para oportunidades de empleo de la Facultad de Filosofía y Letras: Máster Oficial en Arqueología Profesional y Gestión Integral del Patrimonio*, para el que se contó con Fernando Tendero Fernández, director del Museo Arqueológico y Etnológico Municipal *Dámaso Navarro* de Petrel y con Verónica Quiles López, gestora cultural y directora de proyectos del Museo Comercial e Industrial (MUCOIN).
  - 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-2017-18.html>
  - Creación de un nuevo apartado en nuestra página web denominado "nuestros emprendedores", donde recogemos todas las muestras de emprendimiento realizadas por nuestro alumnado: <https://lletres.ua.es/es/practiques/nuestros-emprendedores-inteligencia-climatica.html>
  - Taller incluido en la I Jornada Cultural de la Geografía sobre salidas laborales titulado "Experiencias geográficas más allá del Grado", celebrado el día 13 de diciembre de 2017.

## 12. Ampliar la movilidad del alumnado, profesorado y PAS:

- Se han planteado en las reuniones de la comisión de Movilidad una serie de cuestiones para mejorar la Movilidad en los distintos Grados, que se gestionarán a lo largo del segundo semestre.
- Han sido revisadas las tablas de asignaturas recomendadas elaboradas por la Comisión de movilidad para orientar al alumnado recibido a la hora de completar su "Learning agreement".
- Se ha aumentado el número de acuerdos de movilidad.

## 13. Desarrollar un programa 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 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.

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

- Finalización de las obras de remodelación del Aula Magna, aunque queda pendiente terminar de equiparla técnicamente para que pueda cumplir sus funciones plenamente.
- Están a punto de terminarse también las obras de remodelación de Decanato y la mudanza se hará, previsiblemente, durante el mes de abril.
  - Durante el mes de agosto pasado se procedió a la unión del antiguo laboratorio de prácticas y el laboratorio 7 con el fin de obtener una sala con casi 40 puestos para interpretación y enseñanza de idiomas y en las próximas semanas se procederá a reorganizar su mobiliario para mejorar la calidad de la docencia en dicha estancia. Estamos a la espera de presupuesto.
  - Se va a proceder a instalar una pantalla con brazo extensible o un plasma en el laboratorio 6 para mejorar la docencia de interpretación. Estamos también a la espera de presupuesto.
- Se van a instalar mosquiteras en los tres edificios de la Facultad de cara al verano. Ya se ha pedido presupuesto y estamos a la espera de que la Oficina Técnica autorice su instalación.

#### **15. Mejorar la utilización de los recursos bibliográficos:**

- Organización del acto de agradecimiento de los libros donados por la Biblioteca Nacional del Parlamento de Georgia. Organización de la I jornada de Georgia en la Universidad de Alicante. 1 de diciembre de 2017. <https://web.ua.es/es/actualidad-universitaria/2017/diciembre17/1-10/la-universidad-de-alicante-y-georgia-estrechan-lazos.html>

#### **Puntos fuertes**

- Puesta en marcha de acciones concretas de mejora de acuerdo con los objetivos propuestos para el curso 2017-2018.



- Racionalización de la gestión económica del Centro.

#### Áreas de mejora

- Creación de una Comisión de Apoyo al/la Estudiante de la Facultad.
- Reforma del apartado de Estudiantes de la página web de la Facultad.

### 3. Análisis de los procesos clave

| Desarrollo y resultados de la enseñanza   |   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|---|
|   | A | B | C | D | E |
| Valoración de los criterios:<br>-organización y desarrollo de la enseñanza<br>-información y transparencia<br>-recursos materiales y servicios<br>-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 2017-18 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 secuenciación de la evaluación continua y la explicitación de los criterios de evaluación. 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 algunos casos, se advierte de otras cuestiones tales como la deficiente gestión de las tutorías, la falta de fondos bibliográficos, el absentismo y las disfunciones que en algunos casos genera la presencia de alumnado proveniente de programas de movilidad. Se acusa igualmente 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 positivamente la publicación de las guías docentes en campus virtual antes del inicio de curso. Sin embargo, se señala la necesidad de detallar con precisión el sistema de evaluación en el caso de algunas guías docentes.</p> <p>Los <b>recursos materiales y servicios</b> 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 asignaturas, en relación a los <b>resultados de aprendizaje</b>, se coincide en señalar el</p> |   |   |   |   |   |

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.

**Puntos fuertes**

- Planificación general de las asignaturas y amplia cumplimentación de las guías docentes antes del inicio del curso.
- 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 de algunas aulas.
- Fondos bibliográficos (en el caso de algunas asignaturas).
- Gestión de las tutorías.
- Uso de las TIC en el aula.
- Organización del horario en algunos casos.

**4. Quejas, reclamaciones y sugerencias**

**Análisis de las quejas, reclamaciones y sugerencias**

|                              | A | B | C | D | E |
|------------------------------|---|---|---|---|---|
| Valoración de los resultados | X |   |   |   |   |

Durante el primer semestre de curso, se han recibido un total de 12 quejas por la oficina electrónica, 11 referidas al Grado en Humanidades y la otra al de Filología Catalana. De las once quejas presentadas por estudiantes del Grado en Humanidades, una de ellas critica la forma de impartir la asignatura por parte de un profesor y las demás han estado motivadas por la presencia de mosquitos y el ruido generado por las obras realizadas para reformar el Aula Magna en el edificio II de la Facultad. La primera se trasladó al Departamento que tenía asignada la docencia, mientras que las restantes fueron atendidas por la coordinadora del Grado en Humanidades y otros miembros del equipo directivo que proporcionaron las soluciones y explicaciones oportunas al alumnado.

Además, aparte de las anteriores, se han recibido dos reclamaciones en modelo de instancia formal dirigidas al señor Decano de la Facultad y presentadas a título individual por estudiantes del Grado en Turismo, las dos motivadas por cuestiones relativas a la evaluación final correspondiente a la convocatoria C4 del curso académico 2016-2017. De acuerdo con el procedimiento establecido en el Reglamento

para la evaluación de los aprendizajes, en ambos casos se convocó a la Comisión de Resolución de Reclamaciones, que se encargó de disponer las medidas oportunas para enmendar las circunstancias alegadas.

Por último, también se han registrado dos reclamaciones presentadas, una a título individual y otra en representación de un grupo de estudiantes, en ambos casos relacionadas con la docencia de dos asignaturas del Plan de Estudios del Grado en Traducción e Interpretación. Ambas se han atendido y resuelto en primera instancia en el Departamento responsable de la docencia, que ha emitido los preceptivos informes y previsto las medidas para evitar que se produzcan situaciones similares en el futuro.

#### 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.
- Existencia de un protocolo de actuación.
- Centralización de estas quejas y reclamaciones en la vicedecana 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

### 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 en futuras reformas de los planes de estudio.

- recordar al profesorado que puede consultar los informes de seguimiento
  - Insistir al profesorado sobre la necesidad de ajustar las guías docentes al Reglamento de evaluación de los aprendizajes de la UA y de explicitar los criterios de evaluación.
- Mantener el sistema de revisión de las guías docentes con el fin de asegurar su disponibilidad y actualización.
  - Estudiar la posibilidad de desdoblar grupos en aquellos casos que se solicite.
  - Optimizar el diseño de los horarios.

**Recursos materiales y servicios:**

- Estudiar la creación de una sala de conferencias para la rama de interpretación.
- Revisar las condiciones materiales de las aulas: goteo de la maquinaria de aire acondicionado, cierre de ventanas, retirada de proyectores no utilizados.
- Instalación de mosquiteras.

**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.
- 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.
- Insistir en la solicitud hecha por el Centro al Vicerrectorado de Calidad e Innovación Educativa de una aplicación informática para la cumplimentación del informe de asignatura.

Fecha: 26 de marzo de 2018

Juan Fco. Mesa Sanz  
Decano

Elena Nájera  
Vicedecana de Calidad

Josep Lluís Martos  
Secretario