

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

Centro: Facultad de Filosofía y Letras

Curso académico: 2017-2018

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 y la incorporación de las direcciones de departamento a la Comisión de Garantía de Calidad. - 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 procesos de seguimiento de la calidad de las titulaciones. 	
Áreas de mejora	
<ul style="list-style-type: none"> - 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. - 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 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 funcionamiento del Centro		X			
5. Desarrollar acciones de apoyo al alumnado	X				
6. Desarrollar acciones culturales	X				
7. Promover acciones académicas y de	X				

investigación					
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 segundo 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.
- 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.
- Se ha concretado la simultaneidad de estudios de máster del centro con el Máster Universitario de Educación Secundaria Obligatoria, Bachillerato, Formación Profesional y Enseñanza de Idiomas, una vez aprobados los reconocimientos pertinentes por las instancias correspondientes.
- Se han llevado a cabo las acciones conducentes a la implantación en el curso 2018-19 de los títulos recientemente verificados y autorizados por la AVAP.

- Se han implantado las modificaciones de planes de estudios aprobadas por ANECA realizando las acciones necesarias para su incorporación a la oferta de grupos y horarios de la Facultad
- 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 cumplido con el calendario de seguimiento de la calidad del curso 2017-18 establecido para el primer y el segundo semestre.
- Se ha realizado la reunión semestral de las comisiones académicas y de la comisión de postgrado. Se ha procedido a trasladar los acuerdos tomados a los órganos y/o personas que correspondan y se han gestionado las acciones de mejora derivando a los Vicerrectorados y Unidades competentes las que no dependan del Centro. Los informes de las titulaciones se encuentran disponibles en la página web de la Facultad.
- Se ha comenzado la preparación del proceso de renovación de la acreditación de los títulos de máster que han de someterse a él en el curso 2018-19.
- Se ha normalizado la incorporación de las direcciones de departamento a la Comisión de Garantía de Calidad del Centro.
- Se ha establecido un protocolo para las reuniones de claustro de los estudios filológicos.
- Se han celebrado diferentes reuniones de claustro. Se ha mantenido la reunión correspondiente al programa formativo de las titulaciones de Geografía y Ordenación del Territorio, Historia y Humanidades correspondiente al segundo semestre del curso.
- Se ha aprobado en reunión de Junta de Facultad la propuesta 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.
- Se ha coordinado la presentación a las direcciones de departamento del programa de evaluación de la docencia Docentia propuesto por el Vicerrectorado de Calidad e Innovación Educativa.

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

- Se ha informado y animado al estudiantado a presentar sus candidaturas para desempeñar los diferentes puestos de delegados/as de grupo y curso en las diferentes titulaciones de Grado y Máster y se procedió a regular el proceso de elección y a realizar sendas convocatorias. De este modo, cada curso ha

tenido su representante, excepto el segundo curso de Traducción e Interpretación (Alemán).

- Se ha procedido a realizar la elección de sus representantes en las respectivas Comisiones de Grado y en la Comisión de Postgrado. De esta manera el alumnado ha tenido representación en todas las Comisiones de Grado y Postgrado.
- A través de los procedimientos dispuestos, según la normativa aplicable, en cada caso, se procedió a la elección de los representantes del alumnado en el resto de Comisiones del Centro.
- El seguimiento de la participación del alumnado en las comisiones del Centro no se ha puesto en marcha porque se está a la espera de consensuarlo con la nueva Presidencia de la Delegación de Estudiantes de la Facultad.
- La comunicación con la Delegación de Estudiantes no se ha podido llevar a cabo ya que sus órganos de gobierno han estado en proceso de renovación y, como consecuencia, otras acciones previstas no se han podido acometer como la de proceder a la mejora del equipamiento de su despacho.
- Se ha seguido contando con la participación del alumnado en las actividades organizadas por la Facultad (Jornada de acogida de nuevos estudiantes, Visitas del alumnado de bachillerato, Olimpiadas, Congresos, etc.)
- Se ha continuado promoviendo el asociacionismo del estudiantado de los distintos Grados de la Facultad y apoyando sus iniciativas aunque la paralización del funcionamiento de la Delegación de Estudiantes ha limitado las actuaciones.

5. Desarrollar acciones de apoyo al alumnado

- Se ha prestado soporte al funcionamiento de la Comisión de Adaptación Curricular en el tratamiento de los casos que lo han requerido.
- Se ha colaborado con la coordinación del Programa de Acción Tutorial en la gestión de las adaptaciones curriculares y, así mismo, se ha contado con los tutores del PAT en las actividades realizadas. Por supuesto, se ha fomentado la participación del alumnado en el Programa de Acción Tutorial pero sigue siendo baja y las medidas propuestas no son aplicables de acuerdo con el planteamiento del programa por parte del ICE.
- Se han vuelto a convocar las ayudas para nuestros estudiantes de movilidad, para el transporte en la realización de las prácticas externas curriculares y, también, para cubrir los gastos de la estancia cuando se realizan en el extranjero, así como para sufragar el desplazamiento del alumno de doctorado. En las primeras se ha mantenido la asignación presupuestaria y en las de doctorado se ha aumentado la dotación económica y el importe de las ayudas.
- Se ha insertado alguna información nueva en el apartado de estudiantes de la web de la Facultad y la revisión de los contenidos está a la espera de poder consensuarse con la nueva Presidencia de la Delegación de Estudiantes.

6. Desarrollar acciones culturales:

- Convocatoria de ayudas académicas y culturales correspondientes al 2º 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). 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: *Las quintas de recreo en la huerta de Mutxamel* (ss. XVIII-XIX) de M^a Teresa Riquelme Quiñonero. Fecha: 7 de marzo de 2018
 - Presentación del libro: *La vida dins dels ulls* de Carles Cortès. Fecha: 23 de abril de 2018
 - Presentación del libro: *Narratividad y hermenéutica literaria* de Jesús Camarero. Fecha: 9 de mayo de 2018
 - Presentación del libro: *Avatares editoriales de un "género": tres décadas de la novela de la Revolución mexicana* de Danaé Torres de la Rosa. Fecha: 16 de mayo de 2018
- 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 Filología Catalana: 15 de marzo de 2018
 - Jornada Cultural Grado en Estudios Árabes e Islámicos: 22 de marzo
 - Jornada Cultural Grado en Historia: 16 de abril
 - Jornada Cultural Grado en Español: Lengua y Literaturas: 18 de abril
 - Jornada Cultural Grado en Estudios Franceses: 19 de abril
 - Jornada Cultural Grado en Humanidades: 8 de mayo

7. Promover acciones académicas y de investigación:

- Se han realizado las VIII jornadas de investigación de la Facultad y se han publicado las actas de las jornadas anteriores. Además, se ha colaborado con acciones de investigación propuestas por líneas específicas de los programas de doctorado y grupos de investigación. <https://lletres.ua.es/es/investigacion/jornadas-de-investigacion.html>
- Se ha mantenido la dotación presupuestaria para la publicación de las revistas de investigación elaboradas y mantenidas por grupos de investigación y departamentos adscritos a la Facultad.

8. Desarrollar políticas de igualdad:

- Seguimiento por parte de la Comisión de Igualdad-Observatorio de la implantación en la Facultad del II plan de Igualdad y III Plan de Igualdad.
- Diseño y difusión de hojas informativas con los objetivos específicos del II y II Plan de Igualdad para (objetivos 1.2, 1.3, 1.4 del III Plan de Igualdad).

- Adhesión por unanimidad al *Pacto valenciano contra la violencia de género* en la Junta de Facultad del 25 de octubre de 2017.
- Celebración del Día de Investigación en Femenino, el 7 de marzo de 2018 (objetivos 3.1, 3.2, 3.3 del III Plan de Igualdad).
- Resolución de los I^{os} Premios de Igualdad para TFG (objetivos 3.3 del III Plan de Igualdad).
- Elaboración, diseño y difusión de una guía de lenguaje igualitario para la redacción de las guías docentes (objetivos 1.1, 1.2, 1.3 y 1.4 del III Plan de Igualdad).
- Organización del seminario de la profesora Frances Olsen de la UCLA titulado *Seminario Women & Hollywood: yesterday, today, and tomorrow*, sobre el acoso y las diferencias entre género en el mundo del cine, el 9 de mayo de 2018 (objetivos 1.2, 1.3, 2.1 y 2.2 del III Plan de Igualdad).
- Puesta en marcha del Club de Lectura sobre Feminismo, Género y Diversidad Sexual, julio de 2018 (objetivos 1.1, 1.2, 1.3 y 1.4 del III Plan de Igualdad)
- Apoyo y seguimiento de las víctimas de violencia de género y agresión sexual. Puesta en marcha de los protocolos correspondientes en los casos que ha sido necesario (objetivos 6.2 y 6.4 del III Plan de Igualdad)..

9. Desarrollar políticas de responsabilidad social:

- Creación y consolidación en el presupuesto de la Facultad de una partida de acción social, destinada a solventar situaciones de precariedad y urgencia económica, sobrevenidas a los/as estudiantes de la Facultad de Filosofía y Letras.
- Seguimiento de alumnos en peligro de exclusión o con problemas de adaptación curricular graves en coordinación con la vicedecana de estudiantes y el CAE.

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

- Se ha planificado la realización de cursos cero en lenguas (de inglés y de francés) para el curso 2018-19 en colaboración con el Centro Superior de Idiomas.
- Se ha intentado ofrecer un curso específico de nivel B1 para los alumnos de Geografía e Historia que no cumplen el requisito lingüístico, aunque por falta de matrícula, no se ha podido realizar.
- Se ha consolidado el porcentaje de docencia de los estudios de la Facultad en valenciano y en inglés. Para el curso 2018-19 se ofertarán 16 asignaturas en inglés (sin contar las asignaturas propias del grado de Estudios Ingleses y del Departamento de Inglés) y 27 asignaturas en valenciano, más todas las asignaturas de primero del grado de Historia (10 asignaturas) y de Geografía (10 asignaturas), en total 47 asignaturas en valenciano.
- 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 ha elaborado en coordinación con la Comisión de Igualdad una guía de lenguaje igualitario en valenciano.
- 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 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, inglés y francés para los grados de la Facultad y se han conseguido establecer estos itinerarios en varias titulaciones. Se han aprobado los itinerarios para la capacitación en valenciano en los grados de Geografía, Historia, Turismo y Humanidades y, por lo que respecta a la capacitación en inglés, se han creado itinerarios en los grados de Humanidades y Turismo; además, en cuanto a la capacitación en francés, esta se oferta en el grado de Humanidades. Por otro lado, se han consolidado los itinerarios en los grados de lenguas y filología.

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

- Se ha puesto en marcha el programa de fomento del emprendimiento y de la inserción laboral con la organización, con la ayuda del ICE, de unos microtalleres dirigidos al profesorado. En particular, en el mes de marzo se realizó un primer microtaller en dos sesiones con la finalidad de proporcionar recursos y herramientas al profesorado para trasladarlas al aula y fomentar entre el alumnado el emprendimiento. Se ha comprobado que la duración era insuficiente para llegar a cubrir la parte más práctica, de manera que en otoño se presentará de nuevo pero con un nuevo formato.
- Se han seguido celebrando los Cafés Tertulia para oportunidades de Empleo (Turismo, Traducción e Interpretación, Máster en Arqueología profesional y Gestión Integral del Patrimonio).
- También se ha contado con una importante atención a las salidas profesionales en las Jornadas Culturales de las titulaciones organizadas por las Comisiones Académicas de Historia, Geografía y Ordenación del Territorio, Estudios Franceses y Humanidades.
- En el inicio del próximo curso ya está programada la celebración, gracias al soporte de la Cátedra de Estudios Turísticos Pedro Zaragoza Orts, un curso dedicado al emprendimiento en turismo.
- Se ha fomentado la realización de las encuestas de satisfacción por parte del alumnado a través de mensajes en la aplicación de prácticas del UACloud y se ha recomendado a los tutores y tutoras que las soliciten a sus estudiantes junto con la entrega de la memoria de prácticas.
- Se ha llevado a cabo un proceso de encuesta dirigida a los tutores y tutoras externas y al alumnado en prácticas en uno de los Grados, con el fin de obtener una información más detallada y extenderlas a las restantes titulaciones dependiendo de sus resultados.
- Se ha ampliado la oferta de prácticas externas con la firma de nuevos convenios (55).
- Se han previsto nuevas medidas para el reconocimiento del personal tutor

externo por la labor desarrollada con el alumnado.

- Se ha mejorado la gestión de las actas con la apertura de un nuevo plazo para el alumnado que realiza sus prácticas en verano.

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

- Se ha incrementado la participación del alumnado en los programas de movilidad, especialmente en la movilidad Erasmus no europea.
- Se ha aumentado el número de acuerdos de movilidad así como revisado los ya establecidos.
- Se han difundido adecuadamente las convocatorias Erasmus+.
- Se han realizado diversas reuniones de la Comisión de Movilidad donde se han tratado diversos temas relacionados con las variadas tareas de los coordinadores.
- Se ha puesto sobre la mesa el interés de promover los dobles grados internacionales.
- Se está organizando para octubre del año 2018 (curso 2018-2019) una jornada en la que participe el alumnado de la Facultad y el acogido, tal y como se hizo en la conmemoración de los 30 años Erasmus (22/11/2017), con sesiones informativas, mesas redondas en la que participen estudiantes que hayan hecho una estancia de movilidad y estudiantes acogidos que hablen de sus universidades de origen.
- Se han revisado y puesto al día las tablas de asignaturas recomendadas y no recomendadas, elaboradas por la Comisión de Movilidad, para orientar al alumnado recibido a la hora de completar su "Learning agreement".

13. Desarrollar un programa de comunicación del Centro:

- Difusión en la web de la Facultad, Redes sociales, UA Cloud, de actividades, seminarios, premios etc...
- Organización y celebración de los actos de graduación de las titulaciones de la Facultad (12 y 13 de julio).
- Establecimiento de un protocolo de comunicación para la difusión de las actividades y/o eventos organizados por la Facultad
- Actualización de la web de la Facultad con la inclusión de una sección para la difusión de "Eventos".

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

- Se ha concluido la reforma del Aula Magna, la Secretaría administrativa y el Decanato de la Facultad, cuyas obras se iniciaron en septiembre de 2017 (queda pendiente la dotación técnica de la sala, incluidas las cabinas de interpretación, ya solicitada hace unos meses y pendiente de compra).
- Tras reestructurar el renovado laboratorio 7, en el que ahora se dispone de 36+1 puestos de trabajo en forma de U, ha concluido la prevista habilitación de una segunda aula exclusiva para la docencia de la interpretación que permita organizar a largo plazo un Máster de Interpretación y mejorar la calidad de la docencia de esta materia en el Grado. Para esta misma sala se ha adquirido asimismo una pantalla nueva que va a ser colgada del techo (la antigua, con pie, ocupa mucho espacio) y más adelante se considerará la posibilidad de

instalar en el techo dos pequeños plasmas y una tarima si ello permite mejorar ostensiblemente la visibilidad del alumnado y la calidad de las clases.

- Se ha instalado una pantalla plasma de 55' en el laboratorio 6 que permita mejorar la calidad de la docencia de la interpretación en dicha sala, y se ha completado la dotación de ordenadores del mismo de forma que su capacidad ha aumentado a 22+1 puestos de trabajo y ya se pueda utilizar en él el nuevo software de interpretación Televic, del que se han adquirido 35 nuevas licencias que se suman a las 25 ya instaladas en el laboratorio 7 (y para el que se compraron 16 ordenadores más).
- Se ha habilitado el laboratorio 5 para la docencia exclusiva de interpretación y traducción audiovisual, quedando los laboratorio 3 y 4 para la enseñanza de lenguas.

15. Mejorar la utilización de los recursos bibliográficos:

- Se ha incrementado el número publicaciones de textos de divulgación científica, realizado por parte del profesorado de la Facultad.
- Se ha difundido entre el profesorado de la Facultad, a través de la comisión de usuarios, el reciente convenio firmado entre la Biblioteca de la UA y Dialnet, que va a permitir incluir desde la Biblioteca de la Universidad la producción científica del profesorado de la UA no incluida en este momento en dicha base de datos. Para ello el profesorado de la Facultad deberá comunicar las obras científicas que desea sean incluidas en Dialnet.
- Se ha incrementado el volumen de publicaciones en formato digital, sobre todo a través de una compra destacada de publicaciones a la editorial Brepols.

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

- Reforma del apartado de Estudiantes de la página web de la Facultad.
- Participación del alumnado en el Programa de Acción Tutorial

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		X			

-recursos materiales y servicios -resultados de aprendizaje					
<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 2017-18 en la Facultad de Filosofía y Letras es, en general, positiva. Cabe destacar, no obstante, que la participación del alumnado en el proceso de seguimiento no es en muchos casos tan alta como sería deseable, lo que reduce la aportación de datos por parte de este colectivo. Al margen de las circunstancias particulares de cada una de las titulaciones, que se detallan en sus correspondientes informes –publicados en la web del Centro–, puede señalarse como denominador común la recurrencia de algunas cuestiones como la necesidad de planificar la carga de trabajo no presencial del alumnado y de explicitar el sistema y los criterios 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 algunos casos, se advierte de los problemas derivados de temas tales como la organización de los horarios, la programación de clases de recuperación, la carga de trabajo que supone la asignatura de Trabajo de Fin de Grado y Prácticas Externas para el profesorado, la insuficiente dotación de los fondos de la Biblioteca General, el plazo de respuesta a las tutorías virtuales, la asignación de algunas aulas, el absentismo y el nivel de conocimientos y/o competencia lingüística. Se considera importante optimizar los canales de información al alumnado y mejorar su conocimiento de las normativas y de los pasos a seguir en la tramitación de quejas. Se estima así mismo preciso arbitrar medidas para evitar el plagio, planteándose la posibilidad de elaborar un código o manifiesto de buenas prácticas. La atención al alumnado de adaptación curricular se reconoce como un aspecto positivo, aunque se constata que hay que mejorar la gestión en lo que respecta al CAE. Por otra parte, se apunta que cabría llevar a cabo una planificación de las actividades culturales o académicas que se organizan en el Centro para evitar en la medida de lo posible su coincidencia con los horarios de clase del alumnado interesado.</p> <p>En el informe semestral de la Comisión de postgrado se destaca específicamente que se ha consolidado el uso de la plataforma Moodle en los másteres con docencia online, lo que ha supuesto una clara mejora en el proceso de enseñanza-aprendizaje. También se recoge la necesidad de establecer mecanismos que aseguren la entrega de los informes de seguimiento de acuerdo con el calendario fijado. Respecto al plazo de matriculación, se considera conveniente unificarlo, así como revisar los plazos de preinscripción para poder valorar en conjunto a los/las candidatos/as.</p> <p>En cuanto a información y transparencia, se valora positivamente la publicación de las guías docentes en campus virtual antes del inicio de curso (aunque la valoración por parte del alumnado de este punto no es completamente positiva en algunos casos). 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 asignaturas, en relación a los resultados de aprendizaje, se coincide en señalar el carácter adecuado en general de las actividades formativas desarrolladas, las metodologías y los sistemas de evaluación empleados.</p>					

Puntos fuertes
<ul style="list-style-type: none"> - Planificación general de las asignaturas y amplia cumplimentación de las guías docentes antes del inicio del curso. - Diseño de las actividades prácticas ajustadas a los objetivos de aprendizaje. - Disponibilidad del programa anti-plagio "Turnitin". - Uso de la plataforma Moodle. - Motivación del alumnado de postgrado. - Atención al alumnado con adaptaciones curriculares. - Apoyo del PAS a la actividad docente. - Funcionamiento general de la Biblioteca de la UA.
Áreas de mejora
<ul style="list-style-type: none"> - Funcionamiento de los canales de información al alumnado y el conocimiento de las normativas por parte de este. - Reconocimiento docente de las asignaturas de Prácticas Externas y Trabajo de Fin de Grado. - Medidas para evitar el plagio. - Coordinación con el CAE en la gestión de las adaptaciones curriculares. - Excesivo número de estudiantes por grupo en algunas titulaciones. - 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 virtuales en casos puntuales. - 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				
<p>En el segundo semestre del curso 2017-2018 se han registrado 4 quejas y cuatro reclamaciones, todas ellas enviadas por vía telemática excepto tres de las reclamaciones, que han sido presentadas en persona por los propios interesados a través de instancia motivada. Aparte, también se ha presentado por registro un escrito que denuncia un caso plagio cometido en un trabajo y, también, dos solicitudes mediante correo electrónico relacionadas con solicitudes relacionadas con la aplicación de la normativa de permanencia.</p> <p>Respecto a su tratamiento, las quejas han sido contestadas en plazo y forma por el personal de la Secretaría Académica y, a continuación, por quienes asumen la</p>					

coordinación de las titulaciones afectadas aunque en su conjunto se han trasladado a los Departamentos responsables de la docencia. De las 4 quejas recibidas, dos atañen al Grado en Humanidades, una al Grado en Español, Lengua y Literaturas, otra al Grado en Traducción e interpretación y una última al de Historia. Las tres primeras han estado motivadas por el descontento con la labor docente y la última, en realidad, se trataba de una consulta sobre los turnos a la hora de realizar la matrícula.

En cuanto a las reclamaciones, la causa alegada es el desacuerdo con la nota del examen final y la calificación de suspenso en las convocatorias C2 y a la C3. Tres de estas reclamaciones ya han sido resueltas por la Comisión competente de acuerdo con el procedimiento dispuesto en el Reglamento para la Evaluación de los Aprendizajes, mientras que la tercera y, también, el caso de plagio, están pendiente de su celebración.

Aparte de las quejas y reclamaciones anteriores que se han dirigido directamente a la Facultad, se tiene constancia de la atención de dos quejas y una reclamación en los Departamentos correspondientes responsables de la docencia, las primeras relacionadas con el Grado en Traducción e Interpretación y la última con el Grado en Turismo por disconformidad con la nota del examen final dentro de la convocatoria C3.

Puntos fuertes

- La existencia de un buzón telemático de quejas, reclamaciones y sugerencias en la página web de la Facultad facilita su presentación.
- Existencia de un protocolo de actuación y rapidez en la tramitación.
- Centralización de las 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.
- Estudiar la posibilidad de reducir el tamaño de los grupos excesivamente numerosos.
- Estudiar la posibilidad de mejorar la financiación y el reconocimiento de las asignaturas de Trabajo de Fin de Grado y de Prácticas Externas.
- Estudiar la posibilidad de llevar a cabo una planificación de las actividades culturales o académicas que se organizan en el Centro para evitar en la medida de lo posible su coincidencia con los horarios de clase del alumnado interesado.
- Valorar la eficacia de las medidas vigentes para combatir el plagio y estudiar otras posibles actuaciones.
- En el caso de los estudios de máster:
 - Celebrar unas jornadas de puertas abiertas para informar al alumnado acerca de las líneas de investigación que se pueden desarrollar en el TFM, así como dar a conocer los diferentes agentes profesionales y empleadores relacionados con las competencias de las titulaciones.
 - Estudiar la posibilidad de unificar el plazo de matriculación y de revisar los plazos de preinscripción para poder valorar en conjunto a los/las candidatos/as.

Recursos materiales y servicios:

- Desde las Comisiones Académicas, solicitar a la unidad de Gestión de espacios una nueva asignación de aulas cuando se considere justificado.
- Revisar las condiciones materiales de las aulas y el estado de los sistemas informáticos.
- Informar al Servicio de Informática de los problemas surgidos en las aulas de informática.
- A través de la coordinación del PAT del Centro, comunicar al CAE las incidencias que plantee la gestión de las adaptaciones curriculares.
- Estudiar la posibilidad de mejorar el presupuesto destinado a la adquisición de bibliografía recomendada en el caso de aquellas áreas de conocimiento que lo soliciten.

Funcionamiento de las Comisiones de Grado:

- Solicitar al tutor PAT y a los/as coordinadores/as de curso su colaboración en la difusión entre el alumnado del Reglamento para la evaluación de los aprendizajes.
- 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: 24 de julio de 2018

Juan Fco. Mesa Sanz
Decano

Elena Nájera
Vicedecana de Calidad

Josep Lluís Martos
Secretario