

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

Centro: Facultad de Filosofía y Letras

Curso académico: 2018-2019

Semestre: 1º

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

Política de calidad y cumplimiento de objetivos	
Valoración	Actualizada
Política de calidad	Sí
Puntos fuertes	
<ul style="list-style-type: none"> - Funcionamiento general de la estructura de calidad del Centro integrada por las Comisiones de Grado y la Comisión de Postgrado, destacando la implicación de los/as coordinadores/as de las titulaciones, de curso y de asignatura, así como los coordinadores/as del Programa de Acción Tutorial. - 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 y renovación de la acreditación de las titulaciones. - Alineación del protocolo de seguimiento de las titulaciones con el de reacreditación. 	
Áreas de mejora	
<ul style="list-style-type: none"> - Futura actualización de los protocolos de seguimiento de la calidad de acuerdo con la revisión del Manual del SGIC de la UA prevista por el vicerrectorado competente. - 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 2018-19)					
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	X				
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 2018-2019, en el primer semestre se han desarrollado las siguientes acciones:

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

- Elevación al servicio jurídico del proyecto de reglamento unificado de TFG/TFM de la Facultad, y emitido el informe preceptivo, modificación del proyecto en su caso.
- Elevación al órgano correspondiente de las propuestas de mejora de la herramienta UAproject de gestión de las asignaturas TFG/TFM.
- Instrucción a las direcciones de departamento de la Facultad para aclarar y completar el acuerdo de Junta de Facultad que regula la confección de horarios, sobre todo en lo relativo a los puntos 1 y 11. Se ha proporcionado un protocolo de actuación para racionalizar y ordenar cualquier solicitud de cambio de horario, de grupos ofertados o de fecha de examen.
- Gestión con el Vicerrectorado de Estudios para la implantación efectiva de las dobles titulaciones denominadas hasta la fecha estudios simultáneos. Se ha trabajado en lo referente al plan de estudios, publicidad y acceso a becas de los/las estudiantes.
- 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.
- Constitución de las comisiones académicas de los diez másteres de la Facultad.
- Aprobación de la celebración de la Feria de másteres el día 28 de marzo de

2019.

- Se ha aprobado la centralización de la gestión económica de los másteres en la Facultad.
- Se han aprobado diferentes medidas de mejora en la gestión de la calidad de los másteres y en la información que debe aparecer en las guías docentes: fechas de evaluación, horarios de las asignaturas, etc.
- Se han solicitado diferentes ayudas a los vicerrectorados competentes y algunos de los másteres de la Facultad han recibido dichas ayudas (ayudas por objetivos, ayudas por movilidad y ayudas a los másteres on-line y semipresenciales). El monto total de dichas ayudas supera los 27000 euros.

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.
- Se ha gestionado con rigor el presupuesto de los másteres oficiales del Centro.
- Se ha racionalizado la gestión económica de las salidas de campo curriculares.
- Se han mantenido las ayudas al alumnado.

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

- Se ha presentado el calendario de seguimiento de la calidad del curso 2018-19 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 (14 de febrero de 2019). En esta reunión también se informó del calendario previsto de las próximas acreditaciones.
- Se ha actualizado el Manual del Sistema de Garantía Interna de la Calidad del Centro.
- 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 concluido de manera favorable la renovación de la acreditación de la titulación de máster que tenía que someterse a este proceso el presente curso.
- Se han celebrado reuniones de claustro en diferentes titulaciones.

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

- Celebración de reuniones de forma periódica con la Presidenta de la Delegación de Estudiantes,
- Se ha apoyado a la Delegación de Estudiantes en el desarrollo de sus funciones tal como quedan recogidas en su propio Reglamento (representación del alumnado en las comisiones, elección de delegados y delegadas, gestión de solicitudes de ayudas, etc.)
- Se ha gestionado la mejora del equipo informático del despacho de la Delegación de Estudiantes y la conexión a la línea telefónica
- Organización de la convocatoria para la elección de delegadas y delegados de grupo y curso y representantes del alumnado en las comisiones académicas
- Se ha implicado a nuestro alumnado en las actividades de promoción de las titulaciones (Grado en Turismo)

- Se ha promovido la participación del alumnado en los actos y actividades institucionales (Olimpiadas y visitas de los Centros de Secundaria, etc.).

5. Desarrollar acciones de apoyo al alumnado

- Gestión de las solicitudes de adaptación curricular presentadas por el alumnado.
- Atención personalizada al alumnado con problemas relacionados con la adaptación curricular.
- Atención personalizada al alumnado para asesoramiento sobre procedimientos relativos a la solicitud de adaptaciones curriculares, reclamaciones de calificaciones, cambios de grupo, cambios de tutor en TFG, etc.
- Organización de la jornada de bienvenida al alumnado de nuevo ingreso.
- Coordinación del profesorado PAT y alumnado PAR para la organización de la jornada de bienvenida al alumnado de nuevo ingreso.
- Actualización de la información relativa a las y los tutores del Programa de Acción Tutorial contenida en la web de la Facultad.
- Asistencia a las reuniones y talleres del ICE sobre el Programa de Acción Tutorial.
- Colaboración con las y los tutores del Programa de Acción Tutorial.
- Fomento de la participación del alumnado en el Programa de Acción Tutorial a través de anuncios en web y habilitación de un formulario de inscripción a través de la web.
- Colaboración y apoyo a la celebración de la tercera edición de FUTUR, Feria Universitaria de Turismo de Alicante.

6. Desarrollar acciones culturales:

- Se ha modificado la Convocatoria de ayudas académicas y culturales, ahora denominada "Convocatoria para la realización de congresos, seminarios, simposios o actividades similares".
- 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>. Esta actividad se realiza conjuntamente con la biblioteca de Filosofía y Letras, en la sala de investigadores Russell Sebold.
 - Presentación del libro "*Rosario Salinas entre poemas*". Fecha: 20 de noviembre.
 - Presentación del libro "*Proyecto Cíclope*". Fecha: 17 de diciembre

2018.

- Jornadas Culturales de las distintas titulaciones de la Facultad. Durante el primer semestre, se ha celebrado: <http://lletres.ua.es/es/cultura/agendacultural2016/jornadas-culturales-grados.html>
- II Jornadas del Grado en Traducción e Interpretación (3-4 de octubre de 2018)

7. Promover acciones académicas y de investigación:

- Se han organizado las Jornadas de IX Investigación de la Facultad (curso 2018-2019).
- Se han editado las actas de las VIII Jornadas de Investigación (curso 2017-2018).
- Se ha colaborado con acciones de investigación propuestas por los grupos de investigación, profesorado y estudiantes adscritos al centro.
- Se ha mantenido el fondo económico de la Facultad destinado a la publicación de las revistas de investigación elaboradas y mantenidas por grupos de investigación y departamentos adscritos a la Facultad.
- Se han promovido acciones para difundir las investigaciones del profesorado y grupos de investigación de 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.
- Difusión del Protocolo contra la Violencia de Género (objetivos 1.2, 1.3, 1.4 del III Plan de Igualdad).
- Celebración del Día contra la Violencia de Género, el 26 de noviembre de 2018 (objetivos 3.1, 3.2, 3.3 del III Plan de Igualdad).
- 2os Premios de Igualdad para TFG (objetivos 3.3 del III Plan de Igualdad).
- Celebración del Día de las Escritoras en colaboración con el Instituto de Género de UA. Se organizó la conferencia "Mujeres Rebeldes y Transgresoras" impartida por la doctora Dña. Pura Fernández, el 15 de octubre de 2018.
- Primer Club de Lectura sobre el libro "El cuento de la Criada" el 15 de octubre de 2018. La actividad contó con la participación de D. Rubén Martínez y la doctora Dña. Lourdes López Roperó quien moderó el debate.
- Organización de unas jornadas informativas sobre el protocolo contra la violencia de género en colaboración con el vicerrectorado, el 17 de diciembre de 2018 (objetivos 1.2, 1.3, 2.1 y 2.2 del III Plan de Igualdad).
- Promoción el Club de Lectura sobre Feminismo, Género y Diversidad Sexual con el segundo libro "Mare de Llet i Mel" (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, bullying 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).
- Participación en la creación de la Comisión de Género del Plan Docencia, impulsada por el Vicerrectorado.
- Mantenimiento de la página web del Observatorio para la promoción del II y III Plan de Igualdad.

- Difusión de la labor del Observatorio de Igualdad: fomento de la visibilidad del observatorio en la web, diseño del logo
- Redacción de las funciones de la Comisión de Igualdad.

9. Desarrollar políticas de responsabilidad social:

- Adaptación a los objetivos y seguimiento de implantación del Plan de Responsabilidad Social del Vicerrectorado (acción 3.2).
- Fomento del uso del vidrio y de materiales reciclables en la Facultad (acción 3.2).
- Creación y consolidación en el presupuesto de la Facultad de una partida de acción social para 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 han realizado cursos cero en lenguas (de alemán y de francés) en colaboración con el Centro Superior de Idiomas. Se ha ampliado la oferta a los grupos de turismo.
- Se ha consolidado el porcentaje de docencia de los estudios de la Facultad en valenciano y en inglés. En curso 2018-19 se ofrecen 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 colaborado con el Vicerrectorado de Cultura, Deportes y Lenguas en los incentivos para la docencia en catalán e inglés.
- 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 organizado el Día de las Lenguas Europeas, 26 de septiembre de 2018, con la colaboración del profesorado y del alumnado.

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

- Organización del encuentro Humanidades y empresa (4/10/2018).
- Acciones relacionadas con el programa de fomento del emprendimiento y de la inserción laboral:
 - o Colaboración con la Cátedra de estudios turísticos Pedro Zaragoza Orts en la organización del curso *Emprendo en Turismo* (24 y 25/09/2018).
 - o Propuesta y organización a través del ICE de la segunda edición del taller *Cómo emprender desde el aula* dirigido al profesorado (19/11/2018).
 - o Organización en colaboración con el Departamento de Economía financiera y Contabilidad, del taller *Acercándonos a la realidad empresarial: la relevancia de la contabilidad* (14/12/2018).
- Preparación del Proyecto IDEAD, incluido en UAEmprende y con la colaboración de FUNDEUN, dirigido a mejorar la proyección e inserción laboral del alumnado de los programas de doctorado de la Facultad de Filosofía y Letras.

- Mediación con nuevas empresas para la firma de nuevos convenios de colaboración para las prácticas externas.
- Se ha supervisado el procedimiento para recabar la opinión del alumnado de prácticas externas y, también, de las y los tutores externos.
- Se ha prestado soporte a los tutores de prácticas externas en la resolución de casos especiales.
- Organización de nuevos Café-Tertulia para oportunidades de empleo:
 - o Las salidas profesionales en el Grado en turismo (13/11/2018).
 - o El mundo del libro y la enseñanza: dos salidas profesionales diferentes del Grado en Estudios Franceses: 11/12/2018).
- Actualización y mejora de la información en la web de Prácticas Externas.

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

- Se ha aumentado el número de acuerdos de movilidad.
- Se ha difundido las convocatorias Erasmus+.
- Se han fomentado actividades de Cooperación Universitaria al Desarrollo en el marco de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) así como el voluntariado internacional.
- Se han realizado reuniones informativas en la Facultad para el alumnado interesado en la Movilidad y en el voluntariado internacional.
- Se han promovido los dobles grados internacionales.
- Se ha organizado un evento en la Facultad en el que ha participado alumnado de la Facultad y alumnado acogido el 18 de octubre de 2018 bajo el lema *Movilízate. Intercambio de impresiones entre estudiantes de movilidad. Café-tertulia*, en el que han participado estudiantes que han hecho una estancia de movilidad y quieren contar su experiencia a compañeros/as interesados/as.
- Se han revisado las tablas de asignaturas 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...
- Revisión y mejora de un protocolo de comunicación para la difusión de las actividades y/ o eventos organizados por la Facultad
- Mantenimiento de la web de la Facultad con la inclusión de una sección para la difusión de "Eventos".
- Difusión externa constante de todas las actividades, seminarios, noticias... en los medios de comunicación (prensa, radio, televisión) organizados por la Facultad.
- 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:

- En el laboratorio 6 se instaló a principios del curso 2018-19 un nuevo plasma que ha mejorado notablemente la docencia en dicha aula.
- Tras haberse habilitado el renovado laboratorio 7 para la enseñanza de la

Interpretación para el alumnado del Grado en Traducción e Interpretación (38 puestos), se van a instalar en al Aula Magna y en el laboratorio 6 (22 puestos de uso exclusivo para la docencia de la Interpretación) 15 consolas de interpretación con el software de la empresa Televic asociado a ellas y que ya funciona en ambos laboratorios desde comienzos del presente curso 2018-2019.

- Se está concluyendo la adaptación y mejora de los laboratorios 3 y 4 para la docencia de lenguas y del laboratorio 5 para la enseñanza de lenguas y, sobre todo, de la Traducción audiovisual. Así, a comienzos del segundo semestre del curso 2018-2019 (aunque se habían adquirido a finales del primer semestre) se cambiaron la mitad de las sillas del laboratorio 4, algo deterioradas, y a largo plazo se cambiará el mobiliario de los otros dos laboratorios de lenguas.

15. Mejorar la utilización de los recursos bibliográficos:

- Se ha impulsado la utilización de la sala de investigadores Rusell P. Sebold, incentivando su uso por parte del personal académico e investigador de la Facultad. Se han realizado varios seminarios, presentaciones de libros, defensas de tesis doctorales y TFGs, clases prácticas, presentación de libros y cursos de personal de biblioteca.
 - o Clases prácticas: 13
 - o Viking Studies Seminar: 2 sesiones
 - o V Seminari Internacional ciutats sota les bombes memòria democràtica i drets humans: 1 sesión
 - o Seminari Fons Teatral Valencià: 1 sesión
 - o Seminarios de Máster: 1
 - o Defensas de TFG: 4
 - o Presentaciones de libros: 1
- Actividades organizadas por la Biblioteca para difundir la colección de la Biblioteca de Filosofía y Letras. Se trata de muestras bibliográficas o vídeos relacionados con eventos culturales realizados en la Universidad de Alicante o en la sociedad en general:
 - o Derechos civiles: una lucha de ayer, una lucha de hoy
 - o 40 años de constitución
 - o Lo que sabemos sobre los derechos humanos y la censura del conocimiento.
 - o Lecturas de Navidad
 - o Lectures en valencià
 - o Vídeo Fons teatral valencià

Puntos fuertes

- Puesta en marcha de acciones concretas de mejora de acuerdo con todos los objetivos propuestos para el curso 2018-2019.

Áreas de mejora

- Normalización de las reuniones de claustro.
- Participación del alumnado en el PAT.

3. Análisis de los procesos clave

Desarrollo y resultados de la enseñanza					
	A	B	C	D	E
Valoración de los criterios: -organización y desarrollo de la enseñanza -información y transparencia -recursos materiales y servicios -resultados de aprendizaje		X			
<p>De acuerdo con los Informes de seguimiento semestrales de las Comisiones de Grado y de la Comisión de Postgrado, la valoración global de la organización y desarrollo de la enseñanza durante el primer semestre del curso 2018-19 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 la coincidencia en algunas cuestiones recurrentes como la insistencia en la necesidad de mejorar los mecanismos de 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 complejidad que a veces genera la incorporación de alumnado de movilidad. Se indica igualmente la masificación que afecta a algunos cursos. La valoración por parte del alumnado es crítica en algunas titulaciones en lo que respecta a la respuesta de las tutorías y el cumplimiento del horario de clase.</p> <p>En cuanto a información y transparencia, se valora positivamente en general la publicación de las guías docentes en campus virtual antes del inicio de curso.</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. También se señalan los problemas que para el desarrollo de la docencia supone la contaminación acústica.</p> <p>Así mismo, 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> <p>El profesorado, en la línea del curso anterior, se muestra moderadamente satisfecho con los resultados obtenidos.</p>					
Puntos fuertes					
<ul style="list-style-type: none"> - Cumplimiento general de los objetivos docentes 					

- Planificación general de las asignaturas y amplia cumplimentación de las guías docentes antes del inicio del curso.
- Participación de profesorado externo en el caso de los estudios de máster.
- Modalidad semipresencial y online de algunos másteres y utilización en ellos de la Plataforma Moodle.
- Apoyo del PAS a la actividad docente.
- Funcionamiento general de la Biblioteca de la UA.

Áreas de mejora

- Tamaño excesivo de los grupos en algunas titulaciones.
- Promoción del uso de las tutorías por parte del alumnado y adecuación de su horario para que, en lo posible, no sea incompatible con la asistencia a clase.
- Mejora del uso de la aplicación “Evaluación” para las entregas de trabajos.
- Tiempo de arranque de los ordenadores y equipamiento de algunas aulas.
- Manejo de las herramientas informáticas en el contexto de las humanidades digitales.
- Acomodación del alumnado de movilidad a la dinámica normal de las clases y al calendario oficial del curso.
- Organización del horario en algunos casos.
- Coordinación entre los diferentes cursos y asignaturas que comparten semestre de las titulaciones de grado.

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 se han atendido diez quejas y tramitado una reclamación motivada por el desacuerdo con los resultados de la evaluación de una asignatura. Esta última, que ya se había iniciado en el segundo semestre del curso académico anterior, se trató en la Comisión de resolución de reclamaciones siguiendo lo dispuesto en el Reglamento para la evaluación de los aprendizajes aprobado por el Consejo de Gobierno de 27 de noviembre de 2015.

En cuanto a las quejas, todas fueron presentadas de manera individual por estudiantes de las siguientes titulaciones: Grado en Traducción e Interpretación (6), Grado en Historia (2), Estudios Ingleses (1), Español, lengua y literaturas (1). Las correspondientes al Grado en Traducción e Interpretación tuvieron relación con los efectos de la modificación del plan de estudios aprobada por la ANECA en febrero de 2018, así como con el fallo del servidor durante el periodo de matrícula. En el caso del Grado en Historia, una de ellas estuvo relacionada con el turno asignado y otra con el horario, mientras que la de Estudios Ingleses y la de Español, Lengua y Literaturas, por los problemas generados por el mencionado fallo del servidor durante el plazo para

realizar la automatrícula.

De acuerdo con el protocolo establecido, el personal de Secretaría respondió en primera instancia a todas las quejas y procedió a solucionar los problemas expuestos dando también traslado a las y los coordinadores académicos para su contestación en caso necesario.

Aparte de estas quejas, el alumnado de segundo curso del Grado en Traducción e Interpretación también dirigió una reclamación al Vicerrectorado de Estudiantes por las consecuencias de la ya comentada modificación del plan de estudios, para cuya tramitación la Coordinadora académica de esta titulación emitió el informe correspondiente.

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

No se detectan áreas de mejora significativas.

5. Propuestas de acciones de mejora

ACCIONES DE MEJORA

Organización y desarrollo de la enseñanza:

- Consolidar los mecanismos de coordinación existentes entre asignaturas de un mismo curso y de cursos diferentes.
- Estudiar la posibilidad de ajustar el número de estudiantes por grupo en caso de masificación y de desdoblar grupos en aquellos casos que se solicite.
- Optimizar el diseño de los horarios.
- Contemplar la posibilidad de solicitar al alumnado una declaración de autoría de sus trabajos en aquellos casos que se considere.
- Estudiar la posibilidad de mejorar los mecanismos de incorporación de estudiantes de movilidad (calendario de exámenes, plazos de matrícula...) en las asignaturas que indiquen problemas al respecto
- En la medida de lo posible, mejorar la capacidad de atención a situaciones sobrevenidas debidas a jubilación: bien por medio de la autorización a

adelantar la fecha y no iniciar el semestre, bien porque es necesario concluir el semestre docente.

Información y transparencia

- Mantener el sistema de revisión de las guías docentes con el fin de asegurar su disponibilidad y actualización.

Recursos materiales y servicios:

- Revisar las condiciones materiales de las aulas y actualizar en la medida de lo posible las infraestructuras:
 - revisar el ruido del aire acondicionado del aula GE/0-02, GE/1-03, GE/1-05 y, en general del edificio II.
 - estudiar la posibilidad de instalar mosquiteras en las aulas GE/0-02 y GE/1-05.
 - aumento del número de enchufes y de papeleras.
 - revisión del funcionamiento del sistema Televic.
- Agrupar en la medida de lo posible las aulas en las que se imparte la docencia de un mismo grado.

Funcionamiento de las Comisiones de Grado:

- 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: 25 de marzo de 2019

Juan Fco. Mesa Sanz
Decano

Elena Nájera
Vicedecana de Calidad

Josep Lluís Martos
Secretario