

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

Centro: Facultad de Filosofía y Letras

Curso académico: 2018-2019

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, 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"> - 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. 	

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 investigación	X				
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 segundo semestre se han desarrollado las siguientes acciones:

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

- Aprobación por unanimidad de la Junta de Facultad del proyecto de reglamento de TFG/TFM de la Facultad, remisión de este de nuevo al Servicio jurídico y modificación de lo indicado por este antes de su publicación en BOUA.
- Continuación de las gestiones realizadas en el primer semestre con el Vicerrectorado de Estudios para la equiparación de los estudios simultáneos del Centro a las dobles titulaciones de la UA. Se ha hecho efectiva ya la mejora en la publicidad de estos estudios, así como se ha firmado la orden que exime del pago de tasas por reconocimiento a los/las estudiantes que los cursen.
- Elaboración y aprobación por unanimidad de la Junta de Facultad de los horarios y del calendario de exámenes para el próximo curso.
- Celebración de la Feria de másteres el día 28 de marzo de 2019.
- Elaboración de folletos con la información de la simultaneidad de los másteres de la Facultad con el máster de Educación.
- Campaña de publicidad de los másteres de la Facultad en la revista Nova Ciencia.

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:

- De acuerdo con el calendario de seguimiento de la calidad del curso 2018-19, 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 han atendido, y derivado cuando ha procedido al vicerrectorado competente, las diferentes consultas que han llegado al Centro sobre el funcionamiento de Docencia.
- Se han mantenido diversas reuniones con el Vicerrectorado de Calidad e Innovación Educativa dentro del proceso de actualización del Manual de Calidad de la UA y de sus procedimientos.
- Se han celebrado reuniones de claustro en diferentes titulaciones. Entre ellas:
 - Reunión del claustro general del Grau en Filologia Catalana (1 de julio).
 - Reunión del claustro del programa formativo común de los grados en Geografía y Ordenación del Territorio, Historia y Humanidades (16 de julio)
- Celebración de la I Jornada d'innovació i coordinació docent en el Grau de Filologia Catalana (1 de julio).

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

- Se han celebrado varias reuniones con la Presidenta de la Delegación de Estudiantes a lo largo del semestre y, cuando no ha sido posible reunirse, se ha mantenido contacto a través de diversos medios
- 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 dotado de nuevo equipamiento y de conexión telefónica al despacho de la Delegación de Estudiantes y la conexión a la línea telefónica.
- Se ha implicado a nuestro alumnado en las actividades de promoción de las titulaciones (Grado en Turismo) a través de las redes sociales.
- 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

- Se ha continuado con la gestión de las solicitudes de adaptación curricular presentadas por el alumnado.
- Se ha prestado atención personalizada al alumnado con problemas relacionados con la adaptación curricular.
- Se ha prestado asesoramiento sobre procedimientos relativos a la solicitud de adaptaciones curriculares, movilidad, reclamaciones de calificaciones, cambios de grupo, cambios de tutor en TFG, etc.
- Se han mantenido reuniones periódicas con la dirección del ICE y con la Coordinadora del Programa de Acción Tutorial del Centro.
- Se ha asistido a las reuniones convocadas con las y los tutores del Programa de Acción Tutorial.
- Se ha continuado con la actualización de la información relativa a las y los tutores del Programa de Acción Tutorial contenida en la web de la Facultad.

- Se ha colaborado con las y los tutores del Programa de Acción Tutorial.
- Se ha realizado una labor de intermediación entre la Delegación de Estudiantes de la Facultad y el profesorado para brindar apoyo a acciones dirigidas al alumnado.
- Se ha seguido prestando apoyo a acciones promovidas por el alumnado.
- Se ha realizado la convocatoria de ayudas para la realización de prácticas externas curriculares en el extranjero, para estudiantes de máster universitario y Grado de la Facultad de Filosofía y Letras.

6. Desarrollar acciones culturales:

- Convocatoria de ayudas académicas y culturales 2º semestre 2018-2019
- 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 "*El lobo. Tótem y tabú*". Fecha: 6 de marzo de 2019
 - Presentación del libro "*Langues, Cultures et Gastronomie: communication interculturelle et contrastes*". Fecha: 8 de mayo de 2019
- Jornadas Culturales de las distintas titulaciones de la Facultad. Durante el segundo semestre, se ha celebrado: <https://lletres.ua.es/es/cultura/jornadas-culturales-grados.html>:
 - Jornada Cultural Grado en Español: Lengua y Literaturas: 14 de febrero
 - Jornada Cultural Grado en Historia: del 11 al 15 de marzo
 - Jornada Cultural Grado en Turismo: 27 de marzo
 - Jornada Cultural Grado en Filología Catalana: 4 de abril
 - Jornada Cultural Grado en Estudios Árabes e Islámicos: 3 y 4 de abril
 - Jornada Cultural Grado en Humanidades: 2 de abril
 - Jornada Cultural Grado en Estudios Franceses: 1 de abril
 - Jornada Cultural Grado en Estudios Ingleses: 1 de abril

7. Promover acciones académicas y de investigación:

- Se han organizado las Jornadas de IX Investigación de la Facultad (curso 2018-2019).
- Se ha colaborado activamente con el Vicerrectorado de Investigación en iniciativas de divulgación de la investigación.

- Se han realizado varios seminarios de investigación en el marco de los programas de doctorado de la Facultad.
- Se ha colaborado con la financiación de publicaciones científicas de grupos de investigación y departamentos adscritos a la Facultad de Filosofía Letras
- 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 de la implantación en la Facultad del II Plan de Igualdad y III Plan de Igualdad de la UA.
- Elaboración y aprobación de la lista de funciones de la Comisión de Igualdad.
- Concesión de los Segundos Premios de Igualdad para TFG con perspectiva de género.
- Celebración de las *VII Jornadas de "Investigando en Femenino: Expresión e Identidad de Género y Diversidad Afectivo-Sexual"*.
- Celebración del Segundo Club de Lectura, centrado en la novela *Mare de Llet i Mel*. La actividad contó con la participación de Dña. Natalia Mellado, egresada de Filología Catalana y Árabe y profesora de Secundaria, y la presencia de la propia escritora, Najat El Hachmi. La Vicedecana actuó de presentadora y moderadora del debate.
- Apoyo a supuesta víctima de bullying. No se han puesto en marcha los protocolos correspondientes por resultar innecesarios.
- Participación en la creación de la Comisión de Género del Plan Docentia, impulsada por el Vicerrectorado.
- Participación en la creación del baremo y criterios de género para el Plan Docentia, impulsada por el Vicerrectorado.
- Difusión y fomento de actividades relacionadas con identidad de género e igualdad llevadas a cabo tanto en la Facultad como en la UA.
- Envío de recordatorio a todo el profesorado y alumnado sobre la importancia del uso de un lenguaje no sexista en las guías docentes de las asignaturas de la Facultad.
- Confección y diseño del logo de la Comisión de Igualdad (todavía trabajando en la versión definitiva).
- Envío de propuesta y aceptación de un volumen monográfico de la Revista *Feminismos* sobre "Lenguaje, identidad sexual y género".
- Elaboración de memoria de proyecto relacionado con política lingüística, igualdad y responsabilidad social y envío de solicitud a la Conselleria de Educación.
- Celebración del Día del Orgullo LGTBQIA+ con la organización de un Cinefórum en colaboración con el Vicerrectorado de Igualdad.

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

- Adaptación a los objetivos y seguimiento de implantación del Plan de Responsabilidad Social del Vicerrectorado.
- Participación en campaña de alimentos (con UPUA).
- Intento de mejorar los productos de las máquinas expendedoras con la incorporación de alimentos más saludables.

- Fomento del uso del vidrio y de materiales reciclables en la Facultad.
- Elaboración de protocolo sobre eliminación del plástico y uso de vidrio.
- Redacción de protocolo de desconexión digital.
- Participación en la elaboración de la I Memoria Sostenible de la UA.
- Participación en Proyectos de Cooperación de la UA.
- Elaboración de memoria de proyecto relacionado con política lingüística, igualdad y responsabilidad social y envío de solicitud a la Conselleria de Educación.
- Seguimiento de acciones de sostenibilidad y responsabilidad social en la Facultad, entre las que se incluyen reuniones con Dña. Diana Gil, Directora del Secretariado de Responsabilidad Social.
- Actualmente estudiando la posibilidad de incorporar nuevas acciones tras reuniones mantenidas con la directora de Proyectos.

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

- Se ha consolidado la docencia de los estudios de la Facultad en valenciano y en inglés.
- Consolidación del uso del valenciano y castellano en todas las comunicaciones hechas desde la Facultad y ya en un buen número de Dptos.
- Organización y Celebración del Día de las Lenguas Maternas.
- Preparación de los cursos B1 de lenguas en colaboración con el CSI.
- Elaboración de memoria de proyecto relacionado con política lingüística, igualdad y responsabilidad social y envío de solicitud a la Conselleria de Educación.
- Actualmente se está organizando la celebración del Día Europeo de las Lenguas.

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

- 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 25/09/2019).
- Participación de la Facultad en la convocatoria de los premios FUNDEUN Nuevas ideas empresariales.
- Se ha llevado a cabo el 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.
- Se ha promovido la firma de nuevos convenios de colaboración con empresas 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.
- Se han organizado los siguientes Cafés-Tertulia para oportunidades de empleo dentro del Programa de Fomento del Empleo:
 - o La arqueología y la gestión del patrimonio desde la óptica de los

- o profesionales de la cultura (28 de enero)
- o Grado en Traducción e Interpretación y Máster en traducción institucional (26 de febrero)
- o Grado en Español: Lengua y Literatura: La enseñanza secundaria como salida profesional (9 de abril)
- o Estudios Ingleses en el mercado laboral: experiencias profesionales y empresa (1 de marzo)
- Se ha continuado con la actualización y mejora de la información en la web de Prácticas Externas.
- Se ha aprobado el nuevo calendario de prácticas externas para el curso 2019-2020.
- Se han organizado, con la ayuda del equipo de tutores y tutoras, las sesiones informativas sobre las Prácticas Externas y programado las reuniones para el próximo curso 2019-2020
- Se ha contado con empresas e instituciones del programa de prácticas en la celebración de los actos de graduación de las titulaciones de Grado).

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

- Diferentes acciones de información y difusión de la Movilidad Erasmus han hecho que el número de estudiantes de Movilidad en Grados que no tienen mucha, como Historia o Humanidades se haya incrementado ligeramente.
- El día 21 de marzo, Carmen Cano, Gestora Jefe de la Subdirección de Cooperación universitaria al Desarrollo, impartió una charla en la Facultad para los estudiantes interesados en el Cuerpo Europeo de Solidaridad a instancias de la Comisión de Movilidad. Además de la charla difundimos la guía práctica para que constaran por escrito los pasos a seguir. El interés de la charla hizo que programemos otra para el curso que viene, 2019-2020.
- Charlas informativas para cumplimentar el LA por parte de la Gestora Administrativa.
- Se solicitó al Servicio de Informática que los estudiantes pudieran visualizar en la aplicación del LA lo que han reconocido otros estudiantes en esa misma universidad (para los mismos estudios) en cursos anteriores. Ya se puede hacer actualmente en relación al curso anterior y, por tanto, los estudiantes tienen referencia de reconocimientos anteriores y pueden seleccionar directamente la opción, sin necesidad de escribirlo.

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
- Organización y celebración de los actos de graduación de las titulaciones de la Facultad (18 y 19 de julio)
- Difusión externa constante de todas las actividades, seminarios, noticias y premios en los medios de comunicación (prensa, radio, televisión) organizados por la Facultad.
- Coordinación y establecimiento de un protocolo de las actividades realizadas por la Facultad.

- Grabación de PUA con el alumnado de la Facultad premiado en la nueva edición de los Premios Fundeun.

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

- Tras haberse habilitado y reorganizado el renovado laboratorio 7 para la enseñanza de la Interpretación para el alumnado del Grado en Traducción e Interpretación (38 puestos), el próximo mes de septiembre se van a instalar en el Aula Magna y en el laboratorio 6 (con 22 puestos de uso exclusivo para la docencia de la Interpretación) 15 consolas de interpretación con el software para la enseñanza de la interpretación de la empresa Televic que ya funciona en ambos laboratorios desde comienzos del presente curso 2018-2019. La instalación va a correr a cuenta de la empresa valencia Soroll S.A., que ha ganado recientemente el concurso público ofertado por la oficina de contratación de la Universidad de Alicante. Será financiado por la Facultad de Filosofía y Letras y el Vicerrectorado de Campus y Tecnologías.
- 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 Traducción audiovisual. Así, a comienzos del segundo semestre del curso 2018-2019 se cambiaron la mitad de las sillas del laboratorio 4, algo deterioradas, y, a largo del próximo curso, se cambiará el mobiliario de los otros dos laboratorios de lenguas.
- Se ha presentado al Vicerrectorado de Campus y Tecnologías un plan de mejora de las Infraestructuras de la Facultad de Filosofía y Letras centrado especialmente en los sistemas de aire acondicionado de varias aulas de los edificios 19 y 20, algo ruidosos y que provocan la apertura de las ventanas, lo que a su vez ha causado picaduras de mosquito graves a algún estudiante. Se ha sopesado la instalación de mosquiteras, cuyo precio es algo elevado, por lo que se va a intentar mejorar primero las instalaciones de aire acondicionado antes de decidir la instalación de mosquiteras.

15. Mejorar la utilización de los recursos bibliográficos:

- Se ha impulsado la utilización de la sala de investigadores Russell 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, un encuentro con la escritores Zoé Valdés y el curso de verano "Reinas, religiosas, comerciantes, campesinas: mujeres creadoras. Una Edad Media en femenino".

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

Áreas de mejora

- Participación del alumnado en el PAT.
- Participación del alumnado en los procesos de seguimiento de la calidad.
- Movilidad:
 - Los tutores y tutoras han propuesto la posibilidad de tener una tabla de conversión de las calificaciones, ya sea a nivel de la Facultad o, preferentemente, a nivel de toda la Universidad. Aparte de disponer de una tabla de calificaciones institucional, algunos tutores consideran que también resultaría más operativo y seguro disponer de un conversor de notas, es decir, una aplicación que permita introducir las calificaciones obtenidas por el alumnado en las universidades de destino y obtener las que corresponda poner en las actas de forma más rápida y segura.
 - Insistir todavía más en la información que se proporciona al alumnado ya que en algunos casos se comprueba que no conocen suficientemente las gestiones que deben realizar para tramitar su estancia, ya sea SICUE, ERASMUS o GLOBAL.
 - Solicitud de que se establezca y sistematice un protocolo a seguir en caso de problemas con estudiantes de acogidos.
 - Programación de reuniones grupales a través de los tutores PAT de cada una de las titulaciones.
 - Propuesta de tener un feedback con el alumnado acogido, una vez finalizada su estancia, para poder valorar la consecución de los objetivos establecidos al inicio, así como para conocer la idoneidad de las asignaturas seleccionadas.
 - Intensificar las acciones para dinamizar la movilidad nacional (programa SICUE) que suele contar con pocas solicitudes.
 - Una tutora propone algunas mejoras en el funcionamiento de UAcloud, como la posibilidad de disponer dentro del UAcloud de un grupo de "Movilidad", que incluyera a todo el alumnado, tanto al que realice su estancia en el curso académico actual como al que haya sido seleccionado para el siguiente, para poder mandarles mensajes y que puedan leer los anuncios y mejorar la comunicación.

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			
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 2018-19 en la Facultad de					

Filosofía y Letras es favorable en general al margen de las circunstancias particulares de cada una de las titulaciones, que se detallan en dichos informes –publicados en la web del Centro.

En cuanto a **información y transparencia**, se sigue valora positivamente la publicación de las guías docentes en campus virtual antes del inicio de curso.

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

Así mismo, en relación a los **resultados de aprendizaje**, se coincide en señalar el carácter adecuado en general de las actividades formativas desarrolladas, las metodologías y los sistemas de evaluación empleados.

El profesorado, en la línea del semestre anterior, se muestra moderadamente satisfecho con los resultados obtenidos.

Puntos fuertes

- Cumplimiento general de los objetivos docentes
- Planificación general de las asignaturas y amplia cumplimentación de las guías docentes antes del inicio del curso.
- Disponibilidad de recursos para la interacción entre el profesorado y el alumnado.
- La existencia de actividades extracurriculares que se organizan en la Universidad, y especialmente en la Facultad de Filosofía y Letras, que complementan los contenidos de la asignatura y contribuyen a la formación de las y los estudiantes: seminarios, exposiciones, presentaciones de libros, talleres, jornadas culturales y de investigación etc...
- Infraestructura que ofrece el Centro de Estudios literarios Mario Benedetti y la Sala de investigadores Russell Sebold.
- Acción tutorial tanto presencial como virtual.
- Implicación de los/as tutores/as PAT-movilidad en el seguimiento de los programas.
- En el caso de los estudios de máster: la motivación y alta participación del alumnado en general, así como la presentación en clases teóricas, actividades prácticas y seminarios en torno a los resultados de investigación de los Proyectos I+D del profesorado.
- 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.
- Conocimiento de las guías docentes por parte del alumnado en algunas asignaturas.

- Seguimiento de la evaluación continua y cumplimiento de los plazos de entrega de las actividades marcadas.
- En algunos casos, falta de atención por parte del alumnado debido al uso de teléfonos móviles y portátiles durante las clases, lo que repercute en su rendimiento académico.
- En algunos casos, baja asistencia a las clases teóricas, lo que repercute en el rendimiento académico.
- Adquisición de hábitos de aprendizaje autónomo y de pensamiento crítico por parte del alumnado.
- Escaso uso del horario de tutorías presenciales que ofrece el profesorado.
- Conocimiento por parte del alumnado del Reglamento para la evaluación de los aprendizajes.
- Tiempo de arranque de los ordenadores y equipamiento de algunas aulas.
- Acomodación del alumnado de movilidad a la dinámica normal de las clases.
- 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				
<p>Durante el segundo semestre se han recibido un total de 14 quejas y dos reclamaciones. Las quejas, según la titulación a la que pertenecía la persona firmante, se han distribuido de la siguiente forma: Turismo (2), Historia (3), Estudios Ingleses (3), Traducción e Interpretación (2), Español: lengua y literaturas (1), Filología Catalana (1), Humanidades (1) y Máster en traducción institucional (1), mientras que las reclamaciones se han registrado en el Grado en Turismo y en el Grado en Historia.</p> <p>En el caso de Turismo, una de las quejas hacía referencia al plazo de revisión del examen de la convocatoria C2 de una de las asignaturas del primer semestre y, la otra, a problemas con el pago de la matrícula. En el Grado en Historia las quejas han girado en torno a los horarios programados, una de ellas, que se acompañada de una relación de 40 estudiantes, por el cambio de criterio a la hora de matricularse el alumnado en segundo curso, mientras que las otras dos hacían referencia al horario de tercero porque algunas de las asignaturas se impartían en valenciano. En el mismo motivo se ha fundamentado la queja recibida en el Grado en Traducción e interpretación, mientras que en Estudios Ingleses existía un solapamiento en el horario. Así mismo, en esta última titulación y en el Grado en Español: lengua y literaturas, se han recibido sendas quejas motivadas, en opinión del alumnado, por el bajo nivel de la docencia impartida en una de las asignaturas. En el caso de Filología Catalana la queja presentada en representación del alumnado se ha dirigido al responsable de una de las asignaturas que, según el alumnado, no alcanza el dominio suficiente de la lengua valenciana para impartir docencia en valenciano. En Humanidades la queja ha estado</p>					

fundamentada en la confusión del turno en el que se imparte esta titulación y en el máster en Traducción e Interpretación por problemas en la solicitud del título que, en realidad, competía al negociado de títulos. En todas ellas, en primer lugar se ha contestado desde la Secretaría y, a continuación, cuando no se trataba de cuestiones administrativas, desde las Comisiones académicas o los departamentos implicados en la docencia. De esta manera todas han sido respondidas y convenientemente atendidas.

Las dos reclamaciones recibidas, una en el Grado en Historia y la otra en el Grado en Turismo, han hecho referencia, la primera de ellas a la revisión de las prácticas de la Convocatoria C2, solicitud que, lógicamente, se encontraba fuera de plazo, así como a la solicitud de separación de la teoría y las prácticas en el examen de la convocatoria C4. La segunda reclamación, en este caso referida al Grado en Turismo, cuestionaba los contenidos prácticos del examen de la convocatoria C4. En ambos casos, para su resolución, se ha procedido a reunir a la comisión de reclamaciones.

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.
- Continuar con la promoción de actividades extracurriculares.
- Reforzar la comunicación con el alumnado para que esté más informado de las directrices para superar las asignaturas y tome conciencia de la importancia de asistir a las clases teóricas.
- En el caso de estudios de máster, aumentar en la medida de lo posible el

profesorado externo a la Universidad de Alicante a través de la convocatoria de ayudas del Vicerrectorado de Estudios.

- Optimizar la aplicación de “Prácticas en Empresa”.
- Regular mejor en las pausas entre las clases.

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.
- Habilitar aulas de informática con un mayor número de ordenadores (para que cada estudiante puede trabajar de forma individual).
- Reforzar la presencia del PAT y su conocimiento por parte del alumnado en primer curso.

Funcionamiento de las Comisiones de Grado:

- Continuar junto con el Vicerrectorado de Calidad e Innovación Educativa el proceso de actualización del Manual de Garantía de Calidad de la UA y el ajuste de los procedimientos de seguimiento de la calidad de las titulaciones.
- Promover iniciativas de coordinación dentro de las titulaciones.
- Solicitar a los/as tutores/as PAT colaboración en la difusión del Reglamento para la evaluación de los aprendizajes.

Fecha: 24 de julio de 2019

Juan Fco. Mesa Sanz
Decano

Elena Nájera
Vicedecana de Calidad

Josep Lluís Martos
Secretario