



AUTOINFORME ANUAL DE SEGUIMIENTO

***GRADO EN LENGUA ESPAÑOLA Y
LITERATURAS HISPÁNICAS***

**PRIMER CURSO ACADÉMICO DE IMPLANTACIÓN
2010/2011**

Enero de 2013

Revisado por el equipo decanal (15/01/2013), aprobado por la Comisión de Garantía de Calidad (24/01/2013) y visto bueno de la Comisión de Asesoramiento Docente del Grado en Lengua Española y Literaturas Hispánicas (6/02/2013).

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	3
DATOS DE IDENTIFICACIÓN	5
SEGUIMIENTO DE LAS ENMIENDAS REALIZADAS AL TÍTULO	6
1. ENMIENDAS REALIZADAS POR LA ANECA AL GRADO EN LENGUA ESPAÑOLA Y LITERATURAS HISPÁNICAS ATENDIENDO AL REAL DECRETO 1393/2007	6
2. ENMIENDAS REALIZADAS POR LA ACECAU AL GRADO EN LENGUA ESPAÑOLA Y LITERATURAS HISPÁNICAS ATENDIENDO AL DECRETO 168/2008.....	6
CAMBIOS INTRODUCIDOS RESPECTO AL DISEÑO PRESENTADO EN LA MEMORIA DE VERIFICACIÓN DEL TÍTULO	9
RESULTADOS DE LA IMPLANTACIÓN DEL TÍTULO DE GRADUADO EN LENGUA ESPAÑOLA Y LITERATURAS HISPÁNICAS POR LA ULPGC	9
1. RESULTADOS DEL TÍTULO.....	9
1.1. OBJETIVOS DE DIRECCIÓN	9
1.2. EVALUACIÓN Y MEJORA DE LA CALIDAD DE LA ENSEÑANZA Y PROFESORADO	11
1.3. PROGRAMAS DE MOVILIDAD Y PRÁCTICAS EXTERNAS	16
1.4. INSERCIÓN LABORAL DE LOS GRADUADOS Y SATISFACCIÓN CON LA FORMACIÓN RECIBIDA	17
1.5. SATISFACCIÓN DE LOS DISTINTOS COLECTIVOS IMPLICADOS.....	18
1.6. ATENCIÓN A SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES	20
1.7. SUSPENSIÓN/ EXTINCIÓN DEL TÍTULO	20
1.8. INFORMACIÓN, RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS.....	21
2. PROPUESTAS DE MEJORA PARA EL TÍTULO.....	23
3. ESTADO DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD.....	24
3.1. EVIDENCIAS DE IMPLANTACIÓN DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD	25
3.2. GRADO DE IMPLANTACIÓN DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD	25
3.3. REVISIONES DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD.....	26
ANEXOS	28
1. RESULTADOS DE LOS INDICADORES PROPUESTOS POR LA ACECAU PARA EL SEGUIMIENTO DEL GRADO	28
2. INFORMACIÓN SOBRE EL CÁLCULO DE INDICADORES.....	30

INTRODUCCIÓN

La Universidad de Las Palmas de Gran Canaria (ULPGC) ha implantado nuevas enseñanzas adaptadas al Espacio Europeo de Educación Superior (EEES) tal y como se establece en el marco normativo nacional (Real Decreto 1393/2007, R.D.) y regional (Decreto 168/2008). Para cumplir con las exigencias de este nuevo marco normativo, la ULPGC ha participado en los programas propuestos por las Agencias de Calidad, tanto a nivel nacional como regional, estableciendo mecanismos de mejora del programa formativo que se imparte y aportando un nuevo sentido a las diferentes actuaciones emprendidas en materia de evaluación de enseñanzas, servicios y profesorado, de análisis de la satisfacción de estudiantes y egresados, de análisis de la inserción laboral o de información a la sociedad.

Con el propósito de rendir cuentas a la sociedad en general y en cumplimiento con el *Programa de Seguimiento de Titulaciones* planteado por la Agencia Canaria de Evaluación de la Calidad y Acreditación Universitaria (ACECAU), a través de este autoinforme se detallan los resultados de la implantación del *Grado en Lengua Española y Literaturas Hispánicas* en el primer curso académico de implantación 2010/2011, de acuerdo con lo formulado en el proyecto inicial del título presentado por la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria (ULPGC) y, concretamente, por la **Facultad de Filología**.

El autoinforme anual de seguimiento del *Grado en Lengua Española y Literaturas Hispánicas* ha sido elaborado por los responsables de Calidad del Centro. Este informe se compone de:

- Un primer apartado denominado *Seguimiento de las enmiendas realizadas al Título*, en el que se expone la consecución de las enmiendas realizadas, por los comités de evaluación del título, atendiendo tanto al *Real Decreto 1393/2007*, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales, como al Decreto 168/2008, de 22 de julio, por el que se regula el procedimiento, requisitos y criterios de evaluación para la autorización de la implantación de las enseñanzas universitarias conducentes a la obtención de los títulos oficiales de la Comunidad Autónoma de Canarias.

- Un segundo apartado denominado *Cambios introducidos respecto al diseño presentado en la Memoria de Verificación del Título*, en el que se especifica si han existido modificaciones en el proyecto de Título susceptibles de seguimiento.
- Un tercer apartado denominado *Resultados de la implantación en el Centro*, en el que se describe cómo se han abordado en la implantación del título las propuestas de mejora y las valoraciones de los requisitos expuestas por:
 - El análisis de las acciones realizadas y resultados obtenidos
 - Las propuestas de mejora
 - El análisis de la implantación del Sistema de Garantía de Calidad, la relación de evidencias tanto del Centro como de las acciones realizadas y de los métodos que emplea la institución para su revisión.
- Un cuarto apartado con los *Anexos*, en el que se añaden los resultados de los indicadores propuestos por la ACECAU en el *Protocolo de Seguimiento de las titulaciones del 2011* y, además, se incluye la información sobre el cálculo de dichos indicadores.

Las Palmas de Gran Canaria, a 7 de febrero de 2013

Fdo.: D. Antonio M^a Martín Rodríguez
Decano de la Facultad de Filología

DATOS DE IDENTIFICACIÓN

TITULACIÓN:	GRADO EN LENGUA ESPAÑOLA Y LITERATURAS HISPÁNICAS	Grado <input checked="" type="checkbox"/> Máster <input type="checkbox"/>
CENTRO:	FACULTAD DE FILOLOGÍA	
SEDE:	EDIFICIO AGUSTÍN MILLARES CARLO, Pérez del Toro 1 CAMPUS DE HUMANIDADES	
RESPONSABLE DEL CENTRO:	ANTONIO M ^a MARTÍN RODRÍGUEZ	
CURSO DE IMPLANTACIÓN:	2010/2011	
CURSO EVALUADO:	2010/2011	
MODALIDAD:	X Presencial <input type="checkbox"/> Semipresencial <input type="checkbox"/> No presencial	
CÓDIGOS DE IDENTIFICACIÓN:	RUCT: 2502352	VERIFICA EXP. Nº: 3335/2010

SEGUIMIENTO DE LAS ENMIENDAS REALIZADAS AL TÍTULO

En los informes de verificación de las dos Agencias de Calidad, el *Grado en Lengua Española y Literaturas Hispánicas* ha recibido una serie de recomendaciones o enmiendas sobre la mejora del plan de estudios. A continuación, se relaciona su consecución.

1. ENMIENDAS REALIZADAS POR LA ANECA AL GRADO EN LENGUA ESPAÑOLA Y LITERATURAS HISPÁNICAS ATENDIENDO AL REAL DECRETO 1393/2007

La Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación (ANECA), en su Informe de Evaluación de la Solicitud de Verificación del *Grado en Lengua Española y Literaturas Hispánicas* con fecha de 29 de abril de 2010, emitió un informe favorable en todos sus puntos y no propuso recomendaciones sobre el modo de mejorar el plan de estudios.

2. ENMIENDAS REALIZADAS POR LA ACECAU AL GRADO EN LENGUA ESPAÑOLA Y LITERATURAS HISPÁNICAS ATENDIENDO AL DECRETO 168/2008

La Agencia Canaria de Evaluación de la Calidad y Acreditación Universitaria (ACECAU), en su Informe de Evaluación Definitivo de 10 de junio de 2010 en relación con la evaluación realizada para la autorización de la implantación del *Grado en Lengua Española y Literaturas Hispánicas*, emitió un informe favorable en el que se indica que se cumple con los requisitos establecidos, aunque incluye las siguientes enmiendas o propuestas de mejora:

REQUISITO 1. PLENA INTEGRACIÓN AL EEES

En el informe de verificación no se especifican propuestas de mejora al respecto.

REQUISITO 2. SATISFACCIÓN DE LA DEMANDA SOCIAL Y ESTUDIANTIL

Propuesta de mejora: *Insistir en el Plan de Promoción de la Titulación entre los estudiantes de Secundaria, para impulsar la captación de alumnos y como vía para dar a conocer las nuevas perspectivas profesionales de estos Estudios.*

La Facultad de Filología, a través de la Comisión de Acción Tutorial, y atendiendo al *Procedimiento clave para la Definición del Perfil de Ingreso y Captación de Estudiantes*,

elabora anualmente un Plan de Captación que recoge la planificación y temporalización de acciones de captación específicas para cada título así como los responsables de llevarlas a cabo. Además, dicho plan es aprobado anualmente por la Junta de Facultad y difundido a través de la página web del Centro ([enlace Plan de Captación](#)).

REQUISITO 3. DISPONIBILIDAD DE RECURSOS

Propuesta de Mejora: *Aclarar si los espacios disponibles son o no suficientes; existe una contradicción en el Anteproyecto.*

Se ha procedido a revisar el documento y adaptarlo a la realidad del Centro eliminando cualquier ambigüedad o contradicción existente. De todas maneras, cabe destacar que la Facultad de Filología, centro en el que se imparte este Grado, está ubicada en el Edificio de Humanidades, que cuenta con 38 aulas con una superficie disponible de 2.153 puestos. De estos espacios, la Facultad de Filología dispone de 19 aulas distribuidas del modo siguiente: 4 aulas con una capacidad para grupos entre 80 y 90 personas; 4 aulas con un cupo entre 70 y 76 personas; 5 aulas con un cupo entre 50 y 65 personas; 6 aulas para grupos más pequeños (aforos de 20 y 40 personas). Además, como evidencia de que sí se dispone de espacios suficientes para que la docencia se desarrolle con total normalidad, durante el primer año de implantación los estudiantes del *Grado en Lengua Española y Literaturas Hispánicas* desarrollaron su docencia en el aula 20, con una capacidad de 63 estudiantes, para el turno de mañana, y el aula 26, con una capacidad para 85 estudiantes para el turno de tarde, aforo suficiente para el número de alumnos de nuevo ingreso previstos, fijado en 74.

REQUISITO 5. CONOCIMIENTO DE UNA SEGUNDA LENGUA

Propuesta de Mejora: *Incluir asignatura optativa de segunda lengua a lo largo del resto del Grado y fomentar un Plan de Plurilingüismo.*

Aunque consideramos muy interesantes ambas propuestas de los evaluadores, deseamos hacer constar que la oferta de créditos en lengua inglesa del Grado supera ampliamente el mínimo fijado por el Reglamento de la ULPGC, en cumplimiento con el Decreto 168/2008, de 22 de julio, por el que se regula el procedimiento, requisitos y criterios de evaluación para la autorización de la implantación de las enseñanzas universitarias conducentes a la obtención de los títulos oficiales de Grado, Máster y

Doctorado de la Comunidad Autónoma de Canarias, puesto que el estudiante, al terminar sus estudios de grado, debe haber superado 24 créditos de lengua inglesa, que le acreditan un nivel equivalente al B1+ del *Marco Común Europeo de Referencia para las Lenguas* (MCERL). Además, dentro del Plan de Acción Tutorial, la Facultad de Filología ofrece un curso de armonización de conocimientos en lengua inglesa de 20 horas de duración que se imparte durante el primer semestre. En cuanto al fomento del Plan de Plurilingüismo, queremos resaltar que el Centro está plenamente convencido del beneficio que supone adoptar una metodología bilingüe en la impartición de algunas asignaturas, y de hecho se encuentra en la actualidad trabajando en el diseño de un máster sobre metodología AICLE/CLIL (Aprendizaje Integrado de Contenidos en Lengua Inglesa), por lo que no descarta en el futuro promocionar y fomentar la participación de parte del profesorado de Lengua Española y Literaturas Hispánicas en proyectos bilingües. Por otro lado, deseamos que se tenga en cuenta que el Anteproyecto hubo de realizarse, de acuerdo con las instrucciones dimanadas de los órganos de Gobierno de la ULPGC, con previsión de un coste cero en lo referente a aumentos de plantilla. Por ello, para poder atender a esta docencia plurilingüe debemos primero consultar las disponibilidades de profesorado cualificado para ello del Departamento de Filología Española, Clásica y Árabe, que se ocupará previsiblemente del grueso de la docencia en el Grado. Por otra parte, en los programas de formación plurilingües suelen excluirse de dicho enfoque las asignaturas de lengua y literatura, que parece lógico que se impartan en la propia lengua en cuestión. Siendo el núcleo de la enseñanza de este grado el estudio de la lengua española y de sus literaturas, parece que no tendría sentido enseñar dichas materias en una lengua distinta del español.

REQUISITO 6. PREVISIÓN DE PRÁCTICAS EXTERNAS

En el informe de verificación no se especifican propuestas de mejora al respecto.

REQUISITO 8. FLEXIBILIDAD Y CAPACIDAD DE ADAPTACIÓN A LAS NUEVAS NECESIDADES

Propuesta de mejora: *Incluir enlace vía Web al SGC del Centro.*

Se ha incluido en la memoria de verificación el enlace a la web del Sistema de Garantía de Calidad (SGC) de la Facultad de Filología. Por otro lado, queremos resaltar que la página web de la Facultad de Filología dispone de un espacio resaltado en su menú

principal dedicado al SGC, a través del que se puede acceder a todos los capítulos y procedimientos de Centro e Institucionales del SGC ([enlace vía web al SGC](#)).

REQUISITO 9. PLANIFICACIÓN ADECUADA DE LA CONEXIÓN ENTRE MÁSTER Y DOCTORADO

En el informe de verificación no se especifican propuestas de mejora al respecto.

CAMBIOS INTRODUCIDOS RESPECTO AL DISEÑO PRESENTADO EN LA MEMORIA DE VERIFICACIÓN DEL TÍTULO

No procede su cumplimentación, en tanto que durante el curso 2010/2011 no se efectuaron cambios en el diseño presentado en la Memoria de Verificación del Título.

RESULTADOS DE LA IMPLANTACIÓN DEL TÍTULO DE GRADUADO EN LENGUA ESPAÑOLA Y LITERATURAS HISPÁNICAS POR LA ULPGC

1. RESULTADOS DEL TÍTULO

Anualmente, el Centro, atendiendo a los procedimientos definidos en su Sistema de Garantía de Calidad, garantiza que se miden y analizan los resultados del aprendizaje, de la inserción laboral (una vez que la implantación del grado permita la medición de este parámetro a partir de sus egresados) y de la satisfacción de los grupos de interés, así como cualquier otro resultado que pueda afectar a la mejora de la titulación. En este apartado se analizan los resultados obtenidos tras la medición de una serie de indicadores (Ver anexo 1, registro de indicadores) relacionados con las nueve dimensiones sobre las que se estructura el modelo de acreditación de las titulaciones. La elaboración de este análisis permite la toma de decisiones para la mejora del programa formativo del *Grado en Lengua Española y Literaturas Hispánicas*.

1.1. OBJETIVOS DE DIRECCIÓN

En el curso 2010/2011, el Equipo Decanal de la Facultad de Filología, a través del *Procedimiento estratégico para la Elaboración y Actualización de la Política y Objetivos de Calidad*, estableció los objetivos de dirección. Para asegurar el cumplimiento de dichos objetivos, el Equipo Decanal planificó, organizó y ejecutó una serie de acciones,

utilizando, para ello, los procedimientos y mecanismos establecidos por la ULPGC y por el propio Centro.

Los objetivos de dirección planteados para este primer año de implantación derivan del objetivo general número 10 de la Política del Centro, "*Favorecer y promover la movilidad de estudiantes de acogida y garantizar que pueda desarrollarse con plenas garantías académicas*", que se encuentra íntimamente relacionado con el *Procedimiento clave para la Gestión de la Movilidad de los Estudiantes Recibidos* y que se materializa a través de los siguientes objetivos específicos:

- Incrementar en un 10% la tasa de movilidad de estudiantes Erasmus recibidos con respecto al año anterior (tomando como punto de referencia la Titulación de Filología Hispánica no adaptada al EEES y de la que procede el Grado en Lengua Española y Literaturas Hispánicas, al ser este el primer año de implantación del grado, y no poderse contar con datos previos de egresados propios).
- Incrementar en un 10% las acciones de orientación dirigidas a los estudiantes de movilidad recibidos en las que se les informe sobre las distintas fases académicas y administrativas actuales.

El Equipo Decanal desarrolló un plan de actuación en el marco del cual se pusieron en marcha una serie de acciones y recursos que permitieron alcanzar la consecución de los objetivos de dirección definidos en el Centro (Sección del Sistema de Garantía de Calidad / Política del Centro: [\(enlace web de la Política y Objetivos del Centro\)](#)). Todas estas acciones han contribuido al aumento en un 16% de la tasa de movilidad de estudiantes Erasmus recibidos y en un 66,6% con respecto al número de acciones de orientación dirigidas a esos mismos estudiantes, lo que significa que se han conseguido los objetivos planteados al iniciar el curso. La planificación de las acciones de orientación se hizo de manera conjunta para todos los estudiantes recibidos independientemente del título al que se incorporasen en su movilidad.

En cuanto al incremento de la tasa de movilidad, aunque el objetivo se diseñó para calcular dicho indicador sobre los estudiantes de intercambio que firmaron su *learning agreement* con la Facultad de Filología, queremos resaltar el elevado número de estudiantes de movilidad que se reciben de manera global en el *Grado en Lengua Española y Literaturas Hispánicas* (219 estudiantes), lo que supone un 38,96% respecto al total de estudiantes de Erasmus que recibe la ULPGC.

Por último, debemos subrayar que el Equipo Decanal ha promovido la cultura de mejora en el Centro mediante la difusión e implantación del Sistema de Garantía de la Calidad a través del despliegue de los procedimientos definidos en dicho sistema.

1.2. *EVALUACIÓN Y MEJORA DE LA CALIDAD DE LA ENSEÑANZA Y PROFESORADO*

A continuación y a través de los siguientes apartados, se muestra la información relativa a la evaluación y mejora de la calidad de la enseñanza y del profesorado en el *Grado en Lengua Española y Literaturas Hispánicas* en su primer año de implantación.

- *Captación de estudiantes, la oferta y demanda de plazas*

A través del *Procedimiento clave para la Definición del Perfil de Ingreso y Captación de Estudiantes*, la Comisión de Acción Tutorial (CAT) del Centro planificó acciones de captación de estudiantes de acuerdo con el perfil de ingreso definido y la oferta de plazas del *Grado en Lengua Española y Literaturas Hispánicas*, consistentes en la visita a lo largo del último trimestre del curso a distintos centros de enseñanza secundaria de la provincia de Las Palmas (8 centros de Fuerteventura, 4 de Lanzarote y 6 de Gran Canaria), en las que los miembros del Equipo Decanal impartieron charlas informativas sobre las características generales del grado, apoyadas por material en formato digital y la entrega de trípticos. Estas acciones particulares del Centro se complementaron con las actividades que se llevaron a cabo a través del Programa de Captación que desarrolla la ULPGC en colaboración con el Centro, como por ejemplo la realización de la Jornada de Puertas Abiertas el 17 de marzo de 2011.

Como resultado de la puesta en marcha del plan de captación, el número de matriculados en el curso 2010/2011 en el Grado de Lengua Española y Literaturas Hispánicas es de 93 estudiantes, siendo 73 los estudiantes de nuevo ingreso y 20 los procedentes de la titulación de origen (Licenciatura en Filología Hispánica) que deciden adaptar sus estudios al nuevo marco de educación superior. Esto implica, una vez descontadas las plazas reservadas para estudiantes en situaciones especiales (discapacitados, deportistas de élite, etc.), que la tasa de matriculación de estudiantes de nuevo ingreso cubre casi el 100% de las plazas ofertadas (74 plazas ofertadas).

Teniendo en cuenta el número de matriculados de nuevo ingreso y el número de preinscritos (428 preinscritos, de los cuales 144 pertenecen a la primera y segunda opción), la tasa de acceso responde al 17,06%. Esto pone de manifiesto el interés social que está

generando el Grado ya que por cada una de las plazas ofertadas existen, aproximadamente, 2 demandantes (ratio de plazas demandadas en primera y segunda opción de 194,59%). Por otra parte, la tasa de estudiantes de nuevo ingreso en primera opción sobre el total de nuevo ingreso supone una cifra significativa, en la medida que evidencia que el 87,67% de los estudiantes de nuevo ingreso que han accedido a la titulación deseaban cursarla como primera opción, dato que también orienta sobre el grado de interés y motivación inicial de los estudiantes matriculados en el primer curso de la titulación.

Respecto al perfil de los estudiantes de nuevo ingreso se observa que la mayoría de los matriculados procede de centros de secundaria (70 estudiantes), que ha sido donde se han desplegado, fundamentalmente, las acciones de captación. Cabe destacar la nota media de 6,85 con la que acceden dichos estudiantes. Además, el estudiante está, mayoritariamente, matriculado a tiempo completo con un 80,6% sobre el total de estudiantes matriculados (tiempo completo: 75 estudiantes; tiempo parcial: 18 estudiantes).

Finalmente, teniendo en cuenta los resultados de la encuesta de satisfacción de estudiantes de nuevo ingreso, se observa que los estudiantes de nuevo ingreso se muestran satisfechos con el plan de captación. La media obtenida es de 2,96 sobre 5, valor que se considera adecuado al tratarse del primer año en el que se realizan acciones de captación para titulaciones adaptadas al EEES.

- *Orientación al Estudiante*

El Sistema de Garantía de Calidad la Facultad de Filología cuenta con dos procedimientos relacionados con la orientación al estudiante: *Procedimiento clave de Orientación al Estudiante* y *Procedimiento clave de Orientación Profesional*. El Centro considera de suma importancia ofrecer orientación a nuestros estudiantes de grado en esta nueva etapa de adaptación al EEES, para lo que ha creado en su página web una sección de “Acción Tutorial” en la que se muestra toda la información sobre orientación académica ([enlace web](#)). Entre esa información cabe destacar la existencia de un Plan de Acción Tutorial de la Facultad de Filología, elaborado por la Comisión de Acción Tutorial (CAT) y aprobado en Junta de Facultad de 9 de noviembre de 2010, en el que se definen los objetivos de la acción tutorial y se especifican las acciones que se desarrollarán sobre la orientación inicial de los nuevos estudiantes y sobre la orientación a los estudiantes a lo

largo de todo el grado. Además, en la web del Centro se pueden consultar los **Programas Específicos de Acción Tutorial y Orientación al Estudiante** que de forma anual planifica el equipo decanal en colaboración con la CAT, así como información sobre los tutores orientadores y de discapacidad asignados a los estudiantes de los distintos grados de la promoción 2010-2014 (nombres, correos electrónicos, horario de atención). Además, durante el curso 2010-2011 se aprobaron las **Normas Básicas de Convivencia** que también aparecen publicadas en la web y se ofreció un **curso de armonización** durante el primer semestre para la asignatura de "Latín", que se imparte en el segundo. Finalmente, quisiéramos resaltar que la Facultad de Filología colaboró con otros Centros en la organización de un taller sobre la tutoría universitaria impartido por las profesoras Inmaculada Dorio y Mercedes Torrado de la Universidad de Barcelona en diciembre (2010), dirigido a los miembros de los equipos decanales, y que demuestra el interés del Centro por implantar acciones tutoriales que se ajusten a la nueva situación educativa del EEES.

A continuación mostramos los **programas específicos de orientación** llevados a cabo con los estudiantes de nuevo ingreso de la primera promoción de *Grado en Lengua Española y Literaturas Hispánicas* durante el curso 2010-2011:

- **Jornada de Acogida**, celebrada el 13 de septiembre de 2010 en horario de mañana (9:00-13:00) y tarde (14:00-18:00), en la que se destaca la participación de los diferentes grupos de interés del Centro: estudiantes, profesorado y personal de administración y servicios.
- **Reuniones de tutoría orientadora grupal** con el tutor orientador de la promoción 2010-2014, D. Isamel Gutiérrez Gutiérrez, durante el primer semestre, principalmente orientadas a facilitar la adaptación al entorno universitario y ofrecer toda la información académica relevante, y durante el segundo semestre, destinadas, entre otras cosas, a valorar el desarrollo del curso e informar sobre las asignaturas y peculiaridades del segundo curso. Además, hay que resaltar que el tutor, a petición de los alumnos, realizó diversas **tutorías individuales** en su horario de atención publicado en la web de la Facultad.

El Centro, a través de la encuesta de **satisfacción para los estudiantes de nuevo ingreso** realizada de manera online y cuyo responsable es el Vicerrectorado con competencia en Calidad, detectó a partir del informe técnico realizado por el Gabinete de Evaluación Institucional que los estudiantes de nuevo ingreso del *Grado en Lengua*

Española y Literaturas Hispánicas se han mostrado satisfechos con las acciones de orientación inicial llevadas a cabo, con un una media de satisfacción de **3 sobre 5**.

Además de este proceso, el Centro, a nivel interno, despliega una encuesta específica para valorar el grado de satisfacción con la **Jornada de Acogida** que se distribuye tras concluir dicho programa, cuyos resultados, que pueden consultarse en la web de la Facultad, reflejan una media de satisfacción global con el desarrollo y la información presentada de **3,2 sobre 4**.

▪ ***Desarrollo y evaluación de la enseñanza***

A través del *Procedimiento clave para el Desarrollo y Evaluación de las Enseñanzas* se ha comenzado a implantar el grado prestando especial atención a los procesos de coordinación del profesorado, que velan, principalmente, por la correcta coordinación horizontal y vertical de las asignaturas, y que han quedado plasmados en *el Reglamento de Coordinación de la Facultad*, aprobado en Junta de Facultad de 3 de marzo de 2011. En este primer año, solo se cuenta con resultados del rendimiento de los estudiantes y cabe destacar que estos han sido altamente satisfactorios con una tasa de **rendimiento en créditos** del **74,91%**, lo que supone un aumento notable con respecto a la titulación de origen de la que parte el grado, Filología Hispánica, cuyo tasa de rendimiento en créditos en el 2009/2010 fue de 55,75%. Los estudiantes han estado muy motivados e implicados en los estudios, de acuerdo con el perfil de dedicación a tiempo completo de la mayoría de ellos, presentándose de manera regular a las pruebas de evaluación de todas las asignaturas (4.041 créditos presentados de los 4.794 créditos matriculados), que se traduce en una tasa de presentación del **84,29%** y en una tasa de rendimiento en créditos superados sobre créditos presentados del **88,86%** (3.591 créditos superados de los 4.041 presentados). Estos datos pronostican unos buenos resultados finales en relación con las tasas de graduación, eficiencia y abandono.

La opinión de los estudiantes con respecto a los procesos de enseñanza ha sido favorable, y se ha medido a través de encuestas de satisfacción internas distribuidas al final de cada semestre. De entre los resultados obtenidos, podemos resaltar que un alto porcentaje de estudiantes está satisfecho con el **desarrollo** de las enseñanzas recibidas, con un valor de **satisfacción** medio de **3,2 sobre 5**. Además, en este mismo estudio se ha preguntado, concretamente, por la opinión de los estudiantes sobre la **organización y coordinación** del primer curso (con un índice de satisfacción de **3 sobre 5**), sobre los

sistemas y criterios de calificación utilizados para la evaluación del aprendizaje (3,5 sobre 5) y sobre la estructura organizativa del centro (3,29 sobre 5).

▪ *Personal Docente*

A través de las normativas de la ULPGC y de los siguientes procedimientos institucionales: *Procedimiento para la Captación y Selección del Personal Académico e Investigador*, *Procedimiento para la Formación del PDI*, *Procedimiento de Evaluación Institucional*, se garantiza la captación y selección de su personal docente, al igual que la renovación de sus conocimientos y habilidades en lo relativo a la actividad docente, investigadora y de gestión, partiendo de las necesidades detectadas a partir de la valoración de la actividad docente del Personal Docente e Investigador (PDI) o las propuestas formativas que partan de los Centros, Institutos o Departamentos de la ULPGC.

En relación con el personal docente del *Grado en Lengua Española y Literaturas Hispánicas*, cabe destacar su alta cualificación dado que el 88,24% del personal docente que imparte en este primer curso son **doctores**. No obstante, tanto la renovación metodológica como la actualización de conocimientos del personal docente se desarrolla en el marco del Plan de Formación Continua del PDI, aprobado por el Consejo de Gobierno en sesión del 22 de abril de 2010. EL nivel de participación del profesorado que imparte docencia en el *Grado en Lengua Española y Literaturas Hispánicas* en el Plan de Formación Continua (2010/2011) ascendió a 70,59%, lo que demuestra el compromiso e interés de nuestro personal docente por la formación continua. Asimismo, el Consejo de Gobierno aprobó en sesión celebrada en octubre de 2008 el manual de procedimiento para la valoración del PDI enmarcado en el programa DOCENTIA de la ANECA, llamado Programa DOCENTIA-ULPGC, que se corresponde con el *Procedimiento institucional para la Valoración del PDI*. Durante la convocatoria del curso 2010/2011, que se corresponde con la evaluación del profesorado durante el curso anterior (2009/2010), la participación del profesorado en el programa de evaluación DOCENTIA-ULPGC fue de un 34,04%, probablemente debido a que ese año la participación fue voluntaria y el profesorado no estaba plenamente concienciado de la relevancia de ser evaluado; no obstante, debemos destacar que el 100% de los profesores evaluados obtuvo una valoración positiva. Con respecto a la movilidad del personal, sólo el 5,88% del PDI participó en programas de estancias externas. El Centro es consciente de que estos mecanismos y procesos garantizan

tanto la mejora del desempeño de la actividad docente como la renovación de los conocimientos del PDI relativos a la actividad docente, investigadora y de gestión.

Además, la Facultad de Filología, atendiendo a otro de sus objetivos generales, promueve la organización y desarrollo de **actividades culturales** como talleres, seminarios, cursos, ciclos de conferencias, recitales, etc. dirigidas igualmente a fomentar la formación continua de nuestros estudiantes y profesores. Durante el curso 2010/2011 se llevaron a cabo en el Centro un total de 51 actividades culturales.

Por otra parte, el Centro, en su esfuerzo por atender a todos sus grupos de interés, distribuyó una encuesta para medir los niveles de satisfacción de los profesores con el desarrollo de la docencia durante el primer año de implantación del título y en líneas generales podemos afirmar que los resultados en relación con la satisfacción global con el desarrollo del curso 2010/2011 son altamente satisfactorios, con una media de **3,8 sobre 5**. Todos los informes técnicos de los resultados de satisfacción anuales se encuentran publicados en la web del Centro, con acceso restringido para sus grupos de interés en las secciones de Calidad y de Estudios ([enlace web](#)).

Finalmente, cabe mencionar la activa participación del profesorado en la implantación del Título, adaptando sus proyectos docentes a los métodos de enseñanza centrados en el desarrollo de competencias e identificando acciones de mejora.

1.3. PROGRAMAS DE MOVILIDAD Y PRÁCTICAS EXTERNAS

A continuación y a través de los siguientes apartados, se muestra la información relativa a la movilidad de estudiantes y prácticas externas integradas en el Plan de Estudios del *Grado en Lengua Española y Literaturas Hispánicas* en su primer año de implantación.

- **Movilidad de Estudiantes**

A través del *Procedimientos clave para la Gestión de la Movilidad de los Estudiantes Enviados* y el *Procedimientos clave para la Gestión de la Movilidad de los Estudiantes Recibidos* se garantiza la calidad de las estancias de los estudiantes y se vela porque adquieran los conocimientos y las capacidades de acuerdo con los objetivos del Grado. Tratándose del primer año de implantación, no procede aducir datos sobre la movilidad de **estudiantes enviados**, ya que dicha movilidad requiere haber superado un determinado número de créditos sobre el total de créditos del primer curso de la titulación. No

obstante, cabe resaltar que en la ULPGC existe una alta demanda de movilidad: concretamente, en el curso 2010/2011 fueron 855 estudiantes los que se recibieron y 787 los que se enviaron. En lo que concierne a la Facultad de Filología, con respecto a los estudiantes enviados dentro del Programa LLP/ERASMUS, se observa un notable aumento en el curso 2010-2011 en relación con el anterior, pues se pasa de 17 estudiantes en 2009/2010 a 24 en 2010/2011. Por lo que respecta a los **estudiantes recibidos** dentro del mismo programa, sí tenemos resultados que reflejan el alto número de estudiantes que participaron el programa Erasmus y cursaron alguna asignatura del *Grado en Lengua Española y Literaturas Hispánicas*: 219 estudiantes. Este alto nivel de participación refleja el interés por el estudio del español como lengua extranjera así como por la literatura escrita en esa lengua. A nivel del Centro, los datos reflejan también un aumento muy significativo con respecto al año anterior en relación con el número de estudiantes que han seleccionado asignaturas dentro de la oferta formativa del Centro: de 49 estudiantes se ha pasado a 258 estudiantes en el curso 2010/2011 (252 del Programa LLP/Erasmus, 5 del Programa América Latina y 1 del Programa Sicue/Seneca), probablemente como fruto del esfuerzo de la Facultad por aumentar las tasas de estudiantes recibidos a partir de las acciones planificadas en los objetivos específicos de calidad del Centro para el curso 2010/2011.

▪ *Prácticas Externas*

A través del *Procedimiento clave para la Gestión de las Prácticas Externas* se organiza y planifica el desarrollo de las prácticas externas, comenzando por el establecimiento de convenios con empresas e instituciones. Al igual que hemos señalado en el apartado anterior, al tratarse del primer año de la implantación, no procede aducir datos de los estudiantes del Grado que realizan las prácticas externas, ya que estas se desarrollarán en el último curso de la titulación, lo que en este caso corresponderá al curso académico 2013/2014.

1.4. INSERCIÓN LABORAL DE LOS GRADUADOS Y SATISFACCIÓN CON LA FORMACIÓN RECIBIDA

A través del *Procedimiento institucional de Seguimiento de la Inserción Laboral* se obtiene y se analiza la información sobre la inserción laboral de los titulados. Para la consideración de los resultados de inserción laboral es necesario que existan estudiantes

egresados y, al estar realizando el informe de seguimiento del primer año de implantación, no corresponde valorar dicha inserción.

1.5. *SATISFACCIÓN DE LOS DISTINTOS COLECTIVOS IMPLICADOS*

A través del *Procedimiento Institucional de Medición de la Satisfacción*, la ULPGC diseña mecanismos para realizar el seguimiento de la información relativa a la percepción de sus grupos de interés (estudiantes, personal docente e investigador, personal de administración y servicios y sociedad en general). Teniendo en cuenta que este curso académico 2010/2011 coincide con el primer año de la implantación del título, la ULPGC se ha centrado, fundamentalmente, en acciones dirigidas a sus nuevos estudiantes (programas de captación, orientación inicial, programas de acogida, metodologías de enseñanza adaptada al EEES). Por ello, la Facultad y la ULPGC han priorizado este tipo de acciones y han realizado los siguientes estudios de opinión. Mostramos en primer lugar, las encuestas cuyo responsable es la ULPGC:

- *Encuesta de satisfacción de estudiantes de nuevo ingreso.* En el curso académico 2010/2011, se aplica la encuesta institucional de satisfacción de los estudiantes de nuevo ingreso como encuesta *on-line*. Para medir el índice de satisfacción se utiliza la siguiente escala Likert: (1) Muy Insatisfecho, (2) Insatisfecho, (3) Medianamente Satisfecho, (4) Satisfecho y (5) Muy Satisfecho. En dicho cuestionario se ha preguntado sobre los procesos de captación, oferta de plazas y orientación al estudiante, además de los perfiles del programa formativo, los servicios prestados y los canales de información. En este primer año, se ha obtenido un nivel moderado de **participación** de los estudiantes del *Grado en Lengua Española y Literaturas Hispánicas* en este proceso (24,3%).
- *Encuesta de satisfacción del estudiante con la actividad docente.* Este proceso de evaluación se enmarca dentro del Programa DOCENTIA-ULPGC que pretende valorar la actividad docente del profesorado. En el curso 2010/2011, se aplica un modelo de cuestionario en formato electrónico con el propósito de obtener los datos *on-line*. Para medir el índice de satisfacción se utiliza la escala dicotómica de SI/NO. En dicho cuestionario se pregunta por la planificación de las enseñanzas, el desarrollo de las enseñanzas y la evaluación. El porcentaje de participación de estudiantes del *Grado en Lengua Española y Literaturas Hispánicas* no permitió obtener un nivel de

significación estadística suficiente para este tipo de cumplimentación *on-line* de encuestas (9,23%).

Por lo que respecta a las encuestas de satisfacción cuyo responsable es la Facultad de Filología, éstas han sido desarrolladas, distribuidas y analizadas atendiendo a lo establecido en el *Procedimiento de apoyo para la Medición de la Satisfacción, Expectativas y Necesidades*. En este sentido, la Comisión de Garantía de Calidad ha elaborado las siguientes encuestas de satisfacción para cada uno de los semestres:

- *Encuesta de satisfacción destinada a los estudiantes de los grados*. Se aplica al final del semestre del curso 2010/2011 a través de una encuesta de campo. Para medir el índice de satisfacción se utiliza la siguiente escala Likert: (1) Muy Insatisfecho, (2) Insatisfecho, (3) Medianamente Satisfecho, (4) Satisfecho y (5) Muy Satisfecho. En el cuestionario se preguntaba sobre los procesos de planificación, desarrollo, coordinación y evaluación de las enseñanzas; los recursos materiales (condiciones físicas del aula, recursos informáticos y tecnológicos, etc.) y servicios de apoyo al Centro (cafetería, reprografía, etc.); y la gestión del Centro (atención del equipo decanal y de los servicios administrativos, estructura organizativa, accesibilidad de la información en la web, la guía académica, procedimiento de presentación de reclamaciones, quejas y sugerencias). En este primer año se ha obtenido un nivel considerable de participación de los estudiantes del Grado en este proceso (54,3%).
- *Encuesta de satisfacción específica para los profesores que imparten docencia en las licenciaturas y otra para los que han impartido docencia en los grados*. En el cuestionario se preguntaba sobre los procesos de planificación, desarrollo, coordinación y evaluación de las enseñanzas; los recursos materiales (condiciones físicas del aula, recursos informáticos y tecnológicos, etc.) y servicios de apoyo al Centro (cafetería, reprografía, etc.); y la gestión del Centro (atención del equipo decanal y de los servicios administrativos, estructura organizativa, accesibilidad de la información en la web, la guía académica, procedimiento de presentación de reclamaciones, quejas y sugerencias). En este primer año se ha obtenido un nivel de participación moderado del profesorado del Grado en Lengua Española y Literaturas Hispánicas: 21,4%.

Los informes técnicos de resultados de todas estas encuestas han sido publicados en la página web del Centro con acceso restringido para nuestros grupos de interés en la sección del Sistema de Garantía de Calidad y en la de Estudios ([enlace web](#)). Además, se ha facilitado directamente a la administradora del edificio y a la responsable de la biblioteca los resultados de satisfacción referidos a preguntas directas sobre sus ámbitos de competencias.

1.6. ATENCIÓN A SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

La tramitación de quejas, reclamaciones y sugerencias en el curso 2010/2011 se gestionó a través del *Procedimiento de apoyo para la Gestión de Incidencias, Reclamaciones y Sugerencias* de la Facultad de Filología y el *Procedimiento institucional para la Gestión de Incidencias*. Durante el curso académico 2010/2011, se registraron a través del procedimiento del Centro ocho quejas/reclamaciones y dos sugerencias relacionadas con las diversas titulaciones ofrecidas por el Centro, cuatro de ellas vinculadas al *Grado en Lengua Española y Literaturas Hispánicas*: tres quejas/reclamaciones y una sugerencia, cuyos contenidos estaban relacionados con la metodología, la adaptación de contenidos impartidos a la evaluación, el proceso de matriculación y el protocolo de división de grupos en las asignaturas de lengua inglesa. Tras el análisis de las distintas incidencias y la mediación puntual del Centro para resolverlas, se puede concluir que el Centro está trabajando de manera seria y responsable en la gestión del Título con el fin de evitar deficiencias que puedan repercutir en el correcto desarrollo de la docencia. Además, podemos resaltar que la media de **satisfacción** de los estudiantes con el procedimiento de resolución de incidencias es de **3,2 sobre 5** en el caso de los **estudiantes** y de **4,2** en el caso del **profesorado**, según muestran los datos obtenidos en las encuestas de satisfacción realizadas por el Centro en el aula.

1.7. SUSPENSIÓN/ EXTINCIÓN DEL TÍTULO

A través del Reglamento de Extinción de Títulos (27 de abril del 2009) y del *Procedimiento de apoyo para la Suspensión de las enseñanzas*, se establecen los mecanismos que se han de seguir en el caso de la suspensión de este Grado. Atendiendo a las causas establecidas en dicha normativa por las que se puede extinguir un título, tanto a

nivel estatal y regional como a nivel interno en la ULPGC, y una vez analizados los resultados de la implantación del Grado, no existe ningún resultado que justifique alguno de estos criterios, y, por lo tanto, no existen evidencias que justifiquen la puesta en marcha del proceso de extinción de este Título.

1.8. INFORMACIÓN, RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS

A continuación y a través de los siguientes apartados, se muestran los datos relativos a la información pública y a los recursos materiales y servicios vinculados con el *Grado en Lengua Española y Literaturas Hispánicas* en su primer año de implantación.

- **Información Pública**

La Facultad de Filología dispone del *Procedimiento clave de Información Pública* a través del cual gestiona la información que se difunde a los diferentes grupos de interés y planifica las acciones de difusión a través de los distintos medios y canales de los que dispone. En concreto, los canales o medios de los que dispone la Facultad de Filología para la difusión de la información relativa a esta titulación son la página web propia del Centro (www.ff.ulpgc.es); el Campus Social ubicado dentro del Campus Virtual de la ULPGC, en el que la Facultad de Filología cuenta con un espacio a través del que puede difundir la documentación así como estar en contacto directo con todos los grupos de interés; trípticos en color con toda la información básica relativa al Grado; tablones de anuncios en el edificio de Humanidades, y los correos institucionales de los miembros del equipo decanal, a través de los que también se difunde información de interés asociada al Grado. En resumidas cuentas, toda la información relevante para este Grado se ha puesto a disposición de la comunidad universitaria y de la sociedad en general, según se evidencia en el *Catálogo Anual de Información Pública del Grado en Lengua Española y Literaturas Hispánicas*, que contiene toda la información del Título ([enlace web](#)).

En el curso 2010/2011 se ha detectado que el canal con mayor éxito para la difusión ha sido la página Web, seguida de los correos electrónicos remitidos con información específica a los diferentes grupos de interés. Como se especifica en apartados anteriores, la información difundida versa, mayoritariamente, sobre todo lo que se considera la información de interés para el estudiante de nuevo ingreso y para el desarrollo de las nuevas enseñanzas. Como resultado, hemos detectado a través de la encuesta de

satisfacción de los estudiantes de nuevo ingreso que se encuentran satisfechos con respecto a la información difundida y los canales o medios utilizados (3,65 sobre 5). Del mismo modo, el profesorado también parece valorar positivamente los canales de difusión de la información empleados por el Centro, así como la accesibilidad a la información difundida a través de la página web: 4,2 sobre 5.

- *Recursos Materiales y Servicios*

La gestión de los recursos de la Facultad de Filología se ha realizado atendiendo al *Procedimiento de apoyo para la Gestión de los Recursos Materiales* y del *Procedimiento de apoyo para la Gestión de los Servicios* con el propósito de alcanzar la mejor implantación del primer curso de este Título. De este modo, el Equipo Decanal, en colaboración con la Administradora del Edificio, procedió a realizar un estudio con el fin de detectar las necesidades de equipamiento de las aulas a partir de la observación y de las solicitudes de necesidades enviadas por el profesorado a través del formulario que el Centro tiene para este fin en papel en el vicedecanato y colgado en la web. En concreto, durante este curso se recibieron 4 solicitudes de necesidades que fueron atendidas satisfactoriamente. Durante el primer año de implantación, el Centro ha invertido buena parte de su presupuesto en mejorar los servicios y los recursos materiales, y todas las aulas en las que se ha impartido docencia en el Grado están dotadas con las nuevas tecnologías (ordenador, cañón y sistemas de audio). Además, la Facultad de Filología cuenta con un aula de informática con 40 puestos dotados con programas que se actualizan cada año en función de la demanda de los profesores.

A través del *Procedimiento institucional para la gestión de los recursos materiales*, el *Procedimiento institucional para la gestión de los Servicios*, el *Procedimiento institucional para la selección, admisión y matriculación de estudiantes* y el *Procedimiento institucional para la gestión de expedientes y tramitación de títulos*, los recursos para los estudiantes del Grado se ven reforzados por los que ofrecen los Servicios Institucionales, los cuales se han caracterizado por los cambios organizativos que requiere la adaptación al EEES. En este sentido, ha sido muy importante la difusión de las cartas de servicios y de diversas instrucciones, protocolos, así como el asesoramiento del personal de administración y servicios (PAS) a los estudiantes a la hora de realizar diversos trámites. Todas las funciones han sido realizadas con éxito, a pesar del aumento de la carga de trabajo que requieren los nuevos procedimientos y de no poder contarse con más personal.

Esto se ha procurado subsanar con la inclusión, en el programa de formación de dicho personal, de cursos específicos sobre las características y repercusiones del nuevo escenario de Educación Superior (50 cursos y el 84,37% de las ayudas concedidas relacionadas con su puesto de trabajo). Tal y como muestran los indicadores y evidencias recogidas en la Memoria Académica 2010/2011, los diferentes servicios han desarrollado sus funciones adecuadamente. Entre estos resultados de la gestión y, en línea con las enseñanzas de Grado, cabe destacar los relacionados con una mayor difusión de la información y a la gestión electrónica, como por ejemplo:

- Todos los procesos de preinscripción, matrícula y gestión académica en la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria se realizan en línea (pág. 128-129).
- Se destaca la creación de la Oficina Técnica de la e-Administración, la unidad que se encargará de gestionar la futura administración electrónica de la ULPGC (pág. 286-287).
- La Biblioteca ha impartido 197 cursos de formación de usuarios, especialmente a los alumnos de nuevo ingreso, y ha mejorado la gestión de los servicios bibliotecarios ofrecidos a través del Campus Virtual (pág. 257-262).

2. PROPUESTAS DE MEJORA PARA EL TÍTULO

Teniendo en cuenta los resultados obtenidos tras la medición de los indicadores y el análisis de sus resultados y de los procedimientos, el Centro se plantea las siguientes propuestas para la mejora de la implantación del *Grado en Lengua Española y Literaturas Hispánicas* según las diferentes dimensiones establecidas.

En primer lugar, en lo que respecta a la **Evaluación y Mejora de la Calidad de la Enseñanza y Profesorado**, las propuestas son:

- Aumentar la implicación del profesorado en las actividades de **coordinación** del Grado a través de la puesta en marcha de los sistemas de coordinación que aparecen recogidos en el *Reglamento de Coordinación* de la Facultad de Filología de marzo de 2011 con el fin de mejorar los resultados de satisfacción de los estudiantes con la labor docente de su profesorado.
- Para el curso 2011/2012, el Centro aumentará sus esfuerzos en informar al profesorado acerca de la importancia de participar en el Programa DOCENTIA-

ULPGC y se propone como objetivo definir los **criterios para la cumplimentación de los informes DOCENTIA** para la Convocatoria 2011/2012.

En segundo lugar, en lo que respecta a la **satisfacción de los distintos colectivos** implicados, se proponen dos acciones de mejora. La primera acción es incentivar la participación de los estudiantes en las encuestas de satisfacción online que dependen del Vicerrectorado (por ejemplo la encuesta de nuevo ingreso) y la segunda acción es reducir el número de encuestas distribuidas por el Centro y simplificar su contenido para evitar duplicidades con las encuestas institucionales.

En tercer lugar, en relación con la **Información, Recursos Materiales y Servicios** se propone aumentar la implicación del personal y de los estudiantes en acciones que tengan que ver con la gestión del Centro y con la toma de decisiones. Asimismo, la ULPGC y el Centro, tal y como se especifica en el proyecto de título, sigue comprometida, en los próximos años, con la reubicación de sus instalaciones en un edificio nuevo, siempre que las condiciones presupuestarias lo permitan, o en su defecto con la renovación y actualización de los recursos docentes.

3. ESTADO DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD

En el Manual del Sistema de Garantía de Calidad del Centro, concretamente en su capítulo 3, se propone la estructura para el desarrollo de este sistema. Atendiendo a esto, la responsabilidad del sistema recae en el Decano, como máximo representante del Centro, en el Coordinador de Calidad, como responsable del control y supervisión del desarrollo de dicho sistema y, por último, en la Comisión de Garantía de Calidad, como responsable de la toma de decisiones con respecto al diseño, ejecución y evaluación de los mecanismos que garanticen la calidad en el Centro. Dicha comisión durante el curso 2010-2011 estuvo constituida por:

- D. Antonio M^a Martín Rodríguez, Decano del Centro, que actúa como presidente.
- Dña. Carolina Rodríguez Juárez, Coordinadora de Calidad, que actúa como secretaria.
- Dña. M^a Luz García Fleitas, Vicedecana de Ordenación Académica.
- Dña. Alicia Rodríguez Álvarez, en representación del personal docente e investigador.
- Dña. Rosa María González Monllor, en representación del personal docente e investigador.

- Dña. Mercedes Cabrera Abreu, en representación del personal docente e investigador.
- Dña. Ana M^a Pérez Martín, en representación del personal docente e investigador.
- Dña. Olga Alonso Salvador, en representación del personal de administración y servicios, hasta el 2 de marzo de 2011, en que es sustituida por D. Horacio Rodríguez González (nombramiento aprobado en Junta Extraordinaria de 2 de marzo de 2011).
- D. David Ortega Díaz, en representación de los estudiantes hasta el 2 de marzo de 2011, en que es sustituido por Dña. Eva Batista López (nombramiento aprobado en Junta Extraordinaria de 2 de marzo de 2011).

El Equipo Decanal de la Facultad de Filología y, en particular, su Decano, actúa como corresponde a la dirección de cualquier organización comprometida con el establecimiento, desarrollo, revisión y mejora de un Sistema de Garantía de Calidad, y en el fomento de la participación y la adquisición de responsabilidades entre todos sus grupos de interés, con el propósito fundamental de garantizar la calidad del *Grado en Lengua Española y Literaturas Hispánicas*.

3.1. EVIDENCIAS DE IMPLANTACIÓN DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD

La relación de evidencias derivadas de la implantación de los procedimientos del Centro está publicada en la web ([enlace web](#)).

La relación de evidencias derivadas de la implantación de los procedimientos institucionales se puede ver en la web de calidad del Vicerrectorado con competencias en calidad ([enlace web](#)).

3.2. GRADO DE IMPLANTACIÓN DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD

La documentación del Sistema de Garantía de Calidad del Centro fue evaluada por la Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación (ANECA) en el año 2010, obteniendo el 25 de octubre de 2010 un resultado positivo, conforme con las normas y directrices establecidas en la documentación del programa AUDIT. La implantación del sistema comenzó en el curso 2010/2011, incluyéndose en la página web de la Facultad un apartado exclusivo para la calidad con información sobre la documentación, responsables y evidencias de la implantación.

Los resultados de la implantación en el curso 2010/2011 en su conjunto son positivos, ya que, con excepción de tres procedimientos que aún no se han implantado porque no ha sido necesario (Orientación Profesional, Prácticas Externas y Suspensión de Enseñanzas), el resto de los procesos están en marcha y las evidencias indican que se ha cumplido con la mayor parte de las fases de los procedimientos. Se ha realizado la gestión y control de dichos procesos y se han registrado las evidencias pertinentes. Por ello, los responsables de calidad del Centro califican la implantación de los procedimientos con un valor de 3 en una escala del 1 al 4. No obstante, es conveniente introducir mejoras para simplificar y facilitar su gestión así como actualizar el Sistema de Garantía de Calidad atendiendo a las normativas universitarias y a las Directrices del Vicerrectorado con competencias en calidad.

3.3. REVISIONES DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD

El Sistema de Garantía de Calidad tiene diversos mecanismos de revisión y seguimiento tanto internos como externos al Centro, con el objeto de verificar que tanto su diseño como su implantación han sido realizados de forma adecuada y coherente con los criterios de la ANECA, la ACECAU y la ULPGC. En la siguiente tabla se especifican cuáles son.

MÉTODO DE REVISIÓN		RESPONSABLE	EVIDENCIA	
Diseño	1	Evaluación diseño del Sistema de Garantía de Calidad (SGC) por la ANECA	ANECA	Informe de valoración positiva del diseño del SGC
	2	Evaluación de la Propuesta del Título por la ACECAU	ACECAU	Informes definitivos de evaluación del Título y de valoración de los criterios generales del Título
	3	Evaluación de la Propuesta de Título por la ANECA	ANECA	Informe definitivo de evaluación de la solicitud de verificación del Título
Implantación	4	Control del cumplimiento de los procedimientos del Centro	Coordinador de Calidad del Centro	Informes de revisión y mejora de los procedimientos
	5	Revisión de la Dirección del Centro	Decano/Director del Centro	Informe Anual del Centro

MÉTODO DE REVISIÓN		RESPONSABLE	EVIDENCIA
6	Auditoría Institucional	Vicerrectorado de Calidad e Innovación Educativa	Informes de Auditorías Institucionales
7	Seguimiento del Título por la ACECAU	ACECAU	Informes de evaluación de seguimiento del Título
8	Certificación del SGC por la ANECA	ANECA	Informes de la evaluación de la implantación del SGC.

Hasta ahora, el Sistema de Garantía de Calidad del Centro ha pasado por los siguientes métodos de revisión:

- Evaluación del diseño del Sistema de Garantía de Calidad por la ANECA (25/10/2010) (1)
- Evaluación de la Propuesta del Título por la ACECAU (10/06/2010) (2)
- Evaluación de la Propuesta de Título por la ANECA (29/04/2010) (3)
- Control del cumplimiento de los procedimientos del Centro (4)
- Revisión de la Dirección del Centro (5)
- Auditoría Institucional (27/01/2012) (6): El informe de seguimiento institucional de la implantación del SGC en el Centro realizado por el Vicerrectorado de Calidad e Innovación Educativa concluye que la implantación del SGC en su primer año ha sido satisfactoria y se ha llevado a cabo según lo establecido en los procedimientos. Además, detecta nueve fortalezas, dos debilidades y doce acciones de mejora, que han sido analizadas por el Equipo Decanal y la Comisión de Garantía de Calidad con el fin de realizar las acciones de mejora necesarias.

Con la elaboración de este informe se da el primer paso para desarrollar el Seguimiento del Título a través del Protocolo definido por la ACECAU (7), que permitirá la futura acreditación del título. Se está a la espera, con todo, de que la ANECA disponga de un protocolo para la certificación del Sistema de Garantía de Calidad del Centro (8).

ANEXOS

1. RESULTADOS DE LOS INDICADORES PROPUESTOS POR LA ACECAU PARA EL SEGUIMIENTO DEL GRADO

Ámbito	Denominación del indicador	2010/2011	
CAPTACIÓN, OFERTA Y DEMANDA DE PLAZAS	Tasa de acceso (U-IN01REN-P-2)	17,06	
	* N° de estudiantes de nuevo ingreso según la modalidad de acceso (Dato "nuevo ingreso" del U-IN01REN-P-3)	COU/LOGSE	18,53
		FP/CFGS	9,09
		Extranjeros	33,33
		Mayores de 25 años	4,76
		Titulados	7,69
		Otros	0
	*Tasa de matriculación (U-IN02REN-P-2)	98,65	
	* Número de plazas de nuevo ingreso ofertadas (dato "plazas" del U-IN02REN-P-2)	74	
	* Ratio de plazas de la Titulación (U-IN09REN-P)	194,59	
	* Nota media estudiantes de Nuevo Ingreso (U-IN14REN-P-2)	6,85	
	*Tasa de estudiantes de nuevo ingreso (U-IN15REN-P-2)	87,67	
	*N° de estudiantes de Nuevo Ingreso en primer curso (dato "estudiante 1ingreso" del U-IN15REN-P-2)	73	
* Variación porcentual de la matrícula de nuevo ingreso con relación al curso académico anterior (U-IN17REN-P-2)	ND		
*N° estudiantes matriculados (U-IN16REN-P)	General (dato "Suma")	93	
	Tiempo completo (dato "C")	75	
	Tiempo parcial (dato "P")	18	
MOVILIDAD DEL ESTUDIANTE	*N° de estudiantes enviados (U-IN03REN-P)	ND	
	*N° de estudiantes recibidos (U-IN04REN-P)	223	
PRÁCTICAS EXTERNAS	N° de convenios de Prácticas (U-IN05REN-P)	ND	
DESARROLLO DE LA ENSEÑANZA Y EVALUACIÓN DE ESTUDIANTES	* Tasa de Rendimiento en Créditos (U-IN06REN-P-2)	74,91	
	* Número de créditos superados (dato "créditos superados" del U-IN06REN-P-2)	3.591,00	
	* Número de créditos matriculados en la titulación (dato "créditos matriculados" del U-IN06REN-P-2)	4.794,00	
	* Número de créditos presentados (U-IN18REN-P-2)	4.041,00	
	* Tasa de Graduación (U-IN07REN-P-2)	ND	
	* Tasa de Abandono (U-IN08REN-P-2)	ND	
	* Tasa de Eficiencia (U-IN10REN-P-2)	ND	
	* Número de egresados (dato "N° de titulados" del U-IN10REN-P-2)	ND	
	* Duración media de los estudios (U-IN11REN-P)	ND	

ND: Hace referencia a la inexistencia de datos (no existen datos)

Ámbito/denominación		Año natural
		2010
INSERCIÓN LABORAL	*Tasa general de inserción laboral (C-IN23REN-P)	ND
	*Contratos indefinidos (C-IN24REN-P)	ND
	*Acceso a la función pública (C-IN25REN-P)	ND
	*Adecuación de los contratos 1: Actividad económica de los contratos (U-IN26REN-P)	ND
	*Adecuación de los contratos 2: Ocupación de los contratos (U-IN27REN-P)	ND
	*Tasa de paro (U-IN28REN-P)	ND

ND: Hace referencia a la inexistencia de datos (no existen datos)

2. INFORMACIÓN SOBRE EL CÁLCULO DE INDICADORES

	CÓDIGO	DENOMINACIÓN	FORMULACIÓN	DESAGREGACIÓN
INDICADORES PRINCIPALES DE RENDIMIENTO	U-IN01REN-P	Tasa de acceso	$[(\text{N}^\circ \text{ de matriculados de nuevo ingreso en la titulación}) / (\text{N}^\circ \text{ de preinscritos en la titulación}) * 100]$	ULPGC, Centro, Titulación y modalidad de acceso
	U-IN02REN-P	Tasa de matriculación	$[(\text{Número total de estudiantes de nuevo ingreso matriculados en el Título T en el año académico X} / \text{N}^\circ \text{ de plazas de nuevo ingreso ofertadas en el Título T en el año académico X}) * 100]$	ULPGC, Centro, Titulación
	U-IN03REN-P	Estudiantes Outgoing	Número de estudiantes de movilidad enviados	Centro, Titulación y Programas de movilidad
	U-IN04REN-P	Estudiantes Incoming	Número de estudiantes de movilidad recibidos	Centro, Titulación y Programas de movilidad
	U-IN06REN-P	Tasa de rendimiento en créditos	$[(\text{Sumatorio de N}^\circ \text{ de créditos ordinarios superados en el título T en una Universidad U en el curso académico X} / \text{Sumatorio de N}^\circ \text{ de créditos ordinarios matriculados en un título T en una Universidad U en el curso académico X}) * 100]$	ULPGC, Centro, Titulación, grupo de nota de acceso y curso
	U-IN07REN-P	Tasa de Graduación	$[(\text{N}^\circ \text{ de alumnos de una cohorte de entrada C en un título T en una Universidad U que consiguen finalizar dicho título en el tiempo previsto} + 1 / \text{N}^\circ \text{ de alumnos de nuevo ingreso de una cohorte de entrada C en un título T en una Universidad U}) * 100]$	Titulación y grupo de nota de acceso

	CÓDIGO	DENOMINACIÓN	FORMULACIÓN	DESAGREGACIÓN
INDICADORES PRINCIPALES DE RENDIMIENTO	U-IN08REN-P	Tasa de Abandono	$[(N^{\circ} \text{ de estudiantes de nuevo ingreso en el título T en la Universidad U el curso X y que no están matriculados en este título T en la Universidad en los cursos X+1 Y X+2} / N^{\circ} \text{ de estudiantes de nuevo ingreso en el título T en la Universidad U el curso X}] * 100$	ULPGC, Centro, Titulación y grupo de nota de acceso
	U-IN09REN-P	Ratio de plazas ofertadas	$N^{\circ} \text{ de Plazas demandadas} / N^{\circ} \text{ de Plazas ofertadas}$	Titulación
	U-IN10REN-P	Tasa de eficiencia	$[(\text{Sumatorio de } N^{\circ} \text{ de créditos que debieran haber sido matriculados en un título T en una Universidad U por la cohorte de graduación G} / S \text{ } N^{\circ} \text{ de créditos efectivamente matriculados en un título T por la cohorte de graduación G}) * 100$	Titulación y grupo de nota de acceso
	U-IN11REN-P	Duración media de los estudios	$\text{Sumatorio de [número de años que tardan en graduarse * número de estudiantes graduados]} / \text{número total de estudiantes graduados}$	Titulación
	U-IN14REN-P	Nota media de Estudiantes de Nuevo Ingreso	$\text{Sumatorio de la media de cada uno de los estudiantes de nuevo ingreso} / N^{\circ} \text{ total de estudiantes de nuevo ingreso}$	ULPGC, Centro, Titulación y Tipo de estudiante
	U-IN15REN-P	Estudiantes de nuevo ingreso	Estudiantes de nuevo ingreso en primera opción sobre el total de nuevo ingreso	ULPGC, Centro, Titulación y Tipo de estudiante
	U-IN16REN-P	Estudiantes matriculados	Sumatorio del número de estudiantes matriculados	Centro, Titulación y Tipo de estudiante

	CÓDIGO	DENOMINACIÓN	FORMULACIÓN	DESAGREGACIÓN
INDICADORES PRINCIPALES DE RENDIMIENTO	U-IN17REN-P	Variación porcentual de nuevo ingreso por titulación	$[(\text{Estudiantes matriculados de nuevo ingreso en el año actual} - \text{Estudiantes matriculados de nuevo ingreso en el año anterior} / \text{Estudiantes matriculados de nuevo ingreso del año anterior}) * 100]$	Titulación
	U-IN18REN-P	Créditos presentados	Nº de créditos presentados	Centro y Titulación
	U-IN23REN-P	Tasa general de inserción laboral	$[(\text{nº total de insertados} / \text{nº de egresados}) * 100]$	Centro y Titulación
	U-IN24REN-P	Contratos indefinidos	$[(\text{nº total de insertados por contrato indefinido} / \text{nº de insertados}) * 100]$	Centro y Titulación
	U-IN25REN-P	Acceso a la función pública	$[(\text{nº total de insertados en la función pública} / \text{nº de insertados}) * 100]$	Centro y Titulación
	U-IN26REN-P	Adecuación de los contratos 1: Actividad económica de los contratos	$[(\text{nº total de insertados en la actividad económica relacionada con la titulación} / \text{nº de insertados}) * 100]$	Centro y Titulación
	U-IN27REN-P	Adecuación de los contratos 2: Ocupación de los contratos	$[(\text{nº total de insertados en cargos relacionados con la titulación} / \text{nº de insertados}) * 100]$	Centro y Titulación
	U-IN28REN-P	Tasa de paro	$[(\text{nº total de inscritos como demandantes de empleo} / \text{nº de egresados}) * 100]$	Centro y Titulación