

AUTOINFORME DE SEGUIMIENTO

GRADO EN LENGUA ESPAÑOLA Y LITERATURAS HISPÁNICAS

CURSO ACADÉMICO 2010/2011 Y
2012/2013



Marzo de 2014

Revisado por el equipo decanal (26/02/2014), aprobado por la Comisión de Garantía de Calidad (27/03/2014) y visto bueno de la Comisión de Asesoramiento Docente del Grado en Lengua Española y Literaturas Hispánicas (28/03/2014)

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	3
DATOS DE IDENTIFICACIÓN	5
SEGUIMIENTO DE LAS ENMIENDAS REALIZADAS AL TÍTULO	6
1. RECOMENDACIONES REALIZADAS AL GRADO EN LENGUA ESPAÑOLA Y LITERATURAS HISPÁNICAS EN EL INFORME DE SEGUIMIENTO DE LA ACCUEE (CURSO 2010-2011)	6
CAMBIOS INTRODUCIDOS RESPECTO AL DISEÑO PRESENTADO EN LA MEMORIA DE VERIFICACIÓN DEL TÍTULO	11
RESULTADOS DE LA IMPLANTACIÓN DEL TÍTULO EN LA FACULTAD	12
1. RESULTADOS DEL TÍTULO	12
1.2. OBJETIVOS DE DIRECCIÓN	12
1.3. EVALUACIÓN Y MEJORA DE LA CALIDAD DE LA ENSEÑANZA Y PROFESORADO	15
1.4. PROGRAMAS DE MOVILIDAD Y PRÁCTICAS EXTERNAS	25
1.5. INSERCIÓN LABORAL DE LOS GRADUADOS Y DE LA SATISFACCIÓN CON LA FORMACIÓN RECIBIDA	26
1.6. SATISFACCIÓN DE LOS DISTINTOS COLECTIVOS IMPLICADOS	27
1.7. ATENCIÓN A SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES	30
1.9. INFORMACIÓN, RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS	31
2. PROPUESTAS DE MEJORA PARA EL TÍTULO	34
3.1. EVIDENCIAS DE IMPLANTACIÓN DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD	36
3.2. GRADO DE IMPLANTACIÓN DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD	36
ANEXOS	39
1. RESULTADOS DE LOS INDICADORES PROPUESTOS POR LA ACECAU PARA EL SEGUIMIENTO DEL GRADO	39
2. INFORMACIÓN SOBRE EL CÁLCULO DE INDICADORES	41

INTRODUCCIÓN

La Universidad de Las Palmas de Gran Canaria 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 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 segundo y tercer cursos académicos de implantación 2011/2012 y 2012/2013, 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 y sugerencias realizadas por el comité de evaluación externa del título en su fase de seguimiento, 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 los *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 este 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 27 de marzo de 2014

Fdo.: 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:	2011/2012 y 2012/2013	
MODALIDAD:	<input checked="" type="checkbox"/> 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

El *Grado en Lengua Española y Literaturas Hispánicas*, tras el primer informe de seguimiento (curso 2010/2011), realizado por la Agencia Canaria de la Calidad Universitaria y Evaluación Educativa (ACCUEE)¹ y con resultado de **conforme**, ha recibido una serie de recomendaciones para la mejora del Título. Aunque el informe de seguimiento definitivo se ha recibido recientemente, en el curso 2012-2013 (4 de octubre de 2013), los responsables del Título han desarrollado acciones relacionadas con estas propuestas y, a continuación, se relaciona su consecución.

1. RECOMENDACIONES REALIZADAS AL GRADO EN LENGUA ESPAÑOLA Y LITERATURAS HISPÁNICAS EN EL INFORME DE SEGUIMIENTO DE LA ACCUEE (CURSO 2010-2011).

CRITERIO 1: LA UNIVERSIDAD PUBLICA EN SU PÁGINA WEB INFORMACIÓN SOBRE EL TÍTULO OFICIAL OBJETO DE SEGUIMIENTO.

En líneas generales la ACCUEE manifestó que la estructura de la web del Centro era la adecuada y que la información se encontraba claramente identificada, ajustándose de manera apropiada a lo establecido en la memoria de verificación del título. No obstante, se nos hizo una serie de recomendaciones y propuestas de mejora que el Centro ha intentado asumir y llevar a cabo.

En cuanto a la información presentada en la **Justificación del Título**, en el primer informe provisional de la agencia se nos indicó que era necesario aportar la información que recoge los procedimientos de consulta externos utilizados en la elaboración del plan de estudios, y se matizó que tampoco aparecía dicha información en la Memoria de Verificación del Título. Podemos señalar, en este sentido, que la Comisión encargada por la Junta de Facultad de la elaboración de la propuesta de título de Grado en Lengua Española y Literaturas Hispánicas efectuó diversas consultas externas que confirmaron la relevancia del grado, y en especial las que se refieren a la Academia Canaria de la Lengua y el

¹ Anteriormente llamada Agencia Canaria de Evaluación de la Calidad y Acreditación Universitaria (ACECAU).

Instituto Cervantes, y se aportaron, en un anexo, los correspondientes avales. Posteriormente, en el informe definitivo de la ACCUEE, se nos recomienda que dicha información se vuelque en la web del Centro de cara a las sucesivas evaluaciones del título. En este sentido, en el Catálogo de Información Pública, en el apartado correspondiente al Criterio 1 (Justificación: [ver enlace: web institucional](#)), se han incorporado estos documentos que reflejan el tipo de consultas externas llevadas a cabo que confirmaron la relevancia del grado, y que también puede consultarse en el apartado de “Otra información de interés del título” de la web de la Facultad de Filología ([ver enlace](#)).

En lo que se refiere a la **Planificación de las enseñanzas**, se nos recomendó “establecer un enlace directo donde se especifiquen los criterios de evaluación de la titulación y no a través del proyecto docente”. Ante esto, por un lado, a nivel institucional se intentará mostrar en la página web institucional del título un enlace específico junto al resto de información del proyecto docente (horarios, profesorado, etc.). Por otro lado, desde el Centro, el equipo decanal ha intentado subsanar esta deficiencia insertando en el apartado de la página web del Centro dedicado a esta titulación un nuevo apartado titulado “Criterios de evaluación de la titulación”, donde se recoge la información esencial al respecto, que es la siguiente:

La evaluación de las asignaturas que conforman el Grado en Lengua Española y Literaturas Hispánicas se desarrollará atendiendo a algunos de los siguientes sistemas de evaluación: exámenes o pruebas escritas de diversa tipología, exámenes orales, grabaciones en audio, observación directa en el aula de la interacción con el profesor y entre los alumnos, diario de aprendizaje, instrumentos de autoevaluación y portafolios del alumno, asistencia a las sesiones de trabajo presencial y sesiones tutorizadas, participación activa en las clases, seminarios y otras actividades programadas, realización de prácticas y trabajos en talleres o en laboratorio, realización de trabajos o ensayos tutelados individuales o en grupo, presentaciones orales, prácticas a través de las TICs, asistencia y elaboración de resúmenes de eventos científicos o divulgativos, análisis de fuentes documentales o trabajo de biblioteca.

Por acuerdo de la Comisión de Asesoramiento Docente de la titulación, convalidado por la Junta de Centro, todas las asignaturas, salvo el Trabajo de Fin de Grado, deberán reservar en la convocatoria ordinaria un 10% de la calificación global a la asistencia regular a clase y un 10% a la participación activa en las sesiones docentes. La Facultad ha definido también y publicado en esta web el concepto de asistencia regular a clase y los motivos justificados de ausencia, que podrán ser compensados por una carga complementaria de trabajo asignado al alumno por el profesor, con la finalidad de alcanzar el mismo grado de adquisición de las competencias que el de sus compañeros que han asistido a clase de manera regular. La Comisión de Asesoramiento Docente ha establecido también la

necesidad de que los proyectos docentes especifiquen de manera clara cómo va a evaluarse el 10% de participación.

De acuerdo con lo establecido por el Reglamento de Evaluación del Aprendizaje de la ULPGC, para tener derecho a evaluación en la convocatoria ordinaria el estudiante deberá tener acreditada la asistencia al menos al 50% de las sesiones docentes, y en las convocatorias extraordinaria y especial no podrán tenerse en cuenta como sistemas de evaluación la asistencia a clase ni la participación.

La CAD de la titulación tiene también prevista, en el ejercicio de sus atribuciones, la regulación de los criterios de evaluación de aquellos estudiantes que, en los casos previstos por el mencionado Reglamento, soliciten que se les dispense de la evaluación continua. ([ver enlace: criterios de evaluación](#))

Finalmente, en relación con la recomendación que se nos hace sobre los **resultados previstos** y la necesidad de que se incorporen en la página web de la titulación, hemos de indicar que la información obtenida de estos datos (Tasas de abandono, eficiencia y graduación) se publicará cuando corresponda en la web del centro, al igual que la Tasa de Rendimiento, que actualmente se encuentra publicada a través del Autoinforme de Seguimiento del Título (2010/2011), concretamente en el apartado *1.2. Evaluación y Mejora de la Calidad de la Enseñanza y Profesorado*. Además, estos resultados se pueden consultar en la página web de la Facultad de Filología, en la que existe un apartado exclusivamente diseñado para la difusión de la información de nuestros títulos, a los que se puede acceder o bien desde la sección de “Calidad /Resultados / Informes anuales de resultados /Seguimiento de los títulos: autoinformes” o desde el apartado de “Estudios / Grados / Informes anuales de resultados /Seguimiento de los títulos: autoinformes ([ver enlace: seguimiento de los títulos](#))”. Además, estos datos se irán incorporando, a medida que se vayan obteniendo, en la web institucional.

CRITERIO 2: EL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD ESTÁ IMPLEMENTADO Y PERMITE OBTENER INFORMACIÓN SOBRE EL TÍTULO QUE POSTERIORMENTE ES UTILIZADA PARA LA TOMA DE DECISIONES.

El informe definitivo de la ACCUEE destaca que el Sistema de Garantía de Calidad del Centro, en fase de implantación, establece de forma clara las responsabilidades y funciones de los distintos procedimientos. No obstante, se nos indicaron algunas propuestas de mejora que pasamos a detallar, informando, además, sobre su nivel de consecución.

En relación con el apartado de **Evaluación y Mejora de la Calidad de la Enseñanza y el Profesorado**, la agencia nos resalta que atendiendo a la propia propuesta de mejora planteada por el Centro en su informe del curso 2010/2011, debíamos conseguir aumentar la implicación del profesorado en las actividades de coordinación del grado. En este sentido, podemos destacar que el Centro ya ha puesto en marcha todos los sistemas de coordinación y se han nombrado las distintas figuras de coordinación que aparecen recogidas en el Reglamento de Coordinación de la Facultad de Filología, nombramientos que se publican anualmente en el organigrama de la página web del Centro ([enlace a Organigrama: menú izquierda](#)). Estos nombramientos reflejan el interés e implicación del profesorado por formar parte de los mecanismos de coordinación, bien a través de figuras de coordinación en particular o participando activamente en las reuniones de las distintas coordinaciones (curso, módulo y materia) que prevé el reglamento. Además, la agencia valoró positivamente la propuesta del centro de definir los criterios de cumplimentación de los informes DOCENTIA con el fin de fomentar la participación del profesorado y de informarles acerca de la importancia de participar en el Programa DOCENTIA-ULPGC. Los **criterios para la cumplimentación de los informes DOCENTIA** para la Convocatoria 2011/2012 y sucesivos se presentaron en Junta de Facultad de 15 de febrero de 2012.

En el apartado de **Programas de movilidad y prácticas externas** se nos recomienda seguir trabajando en las prácticas externas. En este sentido, debemos indicar que durante el curso 2012/2013 la Facultad de Filología empezó a trabajar concienzudamente en la organización de las prácticas externas que su primera promoción de estudiantes realizará durante el cuarto curso del grado (2013/2014). Para ello, se ha creado una Comisión de Prácticas Externas de la Facultad de Filología, se han buscado convenios con distintas instituciones y empresas y se ha elaborado el Proyecto Formativo de las Prácticas Externas del Grado en Lengua Española y Literaturas Hispánicas, en el que se especifican las funciones y responsabilidades de los distintos agentes que intervienen en el desarrollo de las prácticas externas y se desglosan los sistemas y criterios para su evaluación.

En cuanto al Procedimiento para el análisis de la satisfacción de los distintos colectivos, en el informe definitivo de seguimiento se nos indicó que sería "conveniente (...) desplegar las encuestas de satisfacción al resto de grupos de interés", y no solo entre los estudiantes. En este sentido, hemos de resaltar que desde el curso 2010/2011 se distribuye una encuesta de satisfacción al finalizar el curso académico entre el profesorado y se ha

seguido pasando al profesorado cada nuevo curso académico. El Centro tiene, además, la intención de diseñar una encuesta de satisfacción dirigida al personal de administración y servicios (PAS) que esperamos poder distribuir al finalizar el curso 2013/2014. Por último, quisiéramos señalar que, en relación con las dos acciones de mejora recogidas en el autoinforme correspondiente al curso 2010/2011, hemos llevado a cabo, en primer lugar, diversas tareas de difusión de las encuestas de satisfacción *online* que dependen del Vicerrectorado de Comunicación, Calidad y Coordinación Institucional, con el fin de fomentar la participación de los estudiantes de nuestro Centro. Entre esas acciones podemos destacar la sección dentro de la Jornada de Acogida que dedicamos a informar a los estudiantes sobre la importancia de que den su opinión a través de la cumplimentación de encuestas, la difusión que se realiza a través de la página web del Centro ([web: difusión de las encuestas](#)), además de los carteles que se publican en los tablones de anuncios, y los correos electrónicos enviados a los grupos de interés a los que va dirigida la encuesta alentándoles a que participen. Por otro lado, con respecto a la segunda acción de mejora que proponíamos, la Comisión de Garantía de Calidad ha remodelado el diseño de las encuestas de satisfacción con vistas a la eliminación de todas las duplicidades que podían existir entre las encuestas del Centro y las dependientes del Vicerrectorado, y ha reducido además el número de encuestas anuales a una sola encuesta por grupo de interés distribuida al finalizar el curso académico.

En cuanto a la recomendación, en lo que concierne a los medios para la gestión de quejas, sugerencias y felicitaciones, de que “se siga asentando esta cultura en la utilización de estos mecanismos y proceso de gestión”, hemos de indicar que durante el desarrollo de la Jornada de Acogida siempre se dedica un apartado a explicar los canales con los que los estudiantes cuentan para poder comunicar una incidencia académica o presentar una queja, reclamación o felicitación. Asimismo, la web del Centro dispone de un apartado destinado a la gestión de quejas, reclamaciones y felicitaciones. Como evidencia, hemos de destacar que tanto los profesores como los alumnos utilizan regularmente estos canales para comunicar una incidencia académica o presentar una queja, reclamación o felicitación.

CRITERIO 3: LAS ACTUALIZACIONES DEL PLAN DE ESTUDIOS ESTÁN BASADAS EN INFORMACIÓN OBJETIVA Y RECOPIADA PREVIAMENTE

En el informe de seguimiento de la ACCUEE no se realizaron recomendaciones con respecto a este tercer criterio.

CRITERIO 4: LAS RECOMENDACIONES ESTABLECIDAS EN LOS INFORMES DE EVALUACIÓN EXTERNA AL TÍTULO SE HA TENIDO EN CUENTA EN LA IMPLANTACIÓN DEL TÍTULO.

En el informe de seguimiento de la ACCUEE no se realizaron recomendaciones con respecto a este cuarto criterio.

CRITERIO 5: SE HAN REVISADO LAS PROPUESTAS DE MEJORAS O VALORACIONES CUALITATIVAS ESTABLECIDAS EN EL INFORME DEFINITIVO DE LA ACECAU SEGÚN LO ESTABLECIDO EN EL DECRETO 168/2008.

En el informe definitivo de seguimiento de la ACCUEE de 4 octubre de 2013, la agencia no realizó propuestas de mejora y resaltó que el Título había dado respuesta a las mejoras que se habían señalado en el informe definitivo de la ACECAU ampliando la información de los requisitos indicados.

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

No procede su cumplimentación, en tanto que no se han efectuado cambios en los cursos 2011/2012 y 2012/2013 en el diseño presentado en la Memoria de Verificación del Título.

RESULTADOS DE LA IMPLANTACIÓN DEL TÍTULO EN LA FACULTAD

1. RESULTADOS DEL TÍTULO

Anualmente, el Centro, atendiendo a los procedimientos definidos en el Sistema de Garantía de Calidad, garantiza que se midan y analicen 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*.

1.2. OBJETIVOS DE DIRECCIÓN

El Equipo Decanal de la Facultad de Filología no estableció objetivos de dirección específicos para el curso 2011/2012, sino que partió de la misma planificación de objetivos realizada para el curso 2010/2011, cuya validez se prorrogó hasta el segundo año de implantación. Estos objetivos específicos 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", y se encuentran directamente relacionados con el *Procedimiento clave para la Gestión de la Movilidad de los Estudiantes Recibidos*:

- Incrementar en un 10% la tasa de movilidad de estudiantes Erasmus recibidos con respecto al año anterior.
- 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 puso en marcha una serie de acciones y recursos que permitieron alcanzar la consecución de los objetivos de dirección definidos en el Centro ([enlace web de la Política y Objetivos del Centro](#)), planificación que se realizó de manera conjunta para todos los estudiantes recibidos independientemente del título al que se incorporasen en su movilidad. En cuanto al primer objetivo específico, relativo al incremento de la **tasa de movilidad**, debemos señalar que se diseñó para calcular dicho indicador de manera global y sobre los estudiantes de intercambio que firmaron su *learning agreement* con la Facultad de Filología, con independencia de sus titulaciones específicas. En este sentido, todas las acciones contribuyeron al aumento en un 16% de la tasa de movilidad de estudiantes Erasmus recibidos en el Centro durante el primer año de implantación del título, con 58 alumnos recibidos, cifra que ha aumentado de manera vertiginosa en el segundo año de implantación (2011/2012) con respecto al total de estudiantes recibidos en el Centro: **223 estudiantes recibidos** (Erasmus: 219; América latina-EEUU: 4), lo que supone un incremento en la tasa de movilidad del **284,4%**. En el Grado en Lengua Española y Literaturas Hispánicas en particular se recibieron **214** estudiantes en el curso 2011/2012, cifra que revela el alto interés de los estudiantes procedentes de otros países por aprender aspectos relacionados con la lengua y literatura españolas.

En cuanto al segundo objetivo específico de dirección, el número de acciones de orientación destinadas al estudiante *incoming* se ha mantenido en 5 acciones, al igual que en el curso 2010/2011, lo que supuso un incremento inicial del **66,6%** con respecto al año 2009/2010.

En el curso 2012/2013, en cambio, se establecieron, a través del *Procedimiento estratégico para la Elaboración y Actualización de la Política y Objetivos de Calidad*, nuevos 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 establecidos para el curso 2012/2013 están relacionados con distintos objetivos generales de la Política del Centro, tal y como se puede observar en la siguiente tabla, en la que los objetivos específicos aparecen vinculados a un objetivo general. En cuanto al nivel de consecución de estos objetivos podemos manifestar que en general resulta adecuado, tal y como se desprende de la información incorporada en la

tabla en la última columna donde debajo de cada una de las metas establecidas figuran en azul las metas conseguidas y en gris las no alcanzadas:

CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS ESPECÍFICOS DE DIRECCIÓN 2012-2013			
Objetivo		Definición Indicador	Meta
General	Específico		
Objetivo 1: Completar y mejorar la oferta formativa de la Facultad de Filología a través de la creación de másteres competitivos que completen la cadena formativa del Centro, atendiendo al primer reto identificado en el III Plan Estratégico Institucional de la ULPGC.	OBJ-ESP 1.1 Tramitar las dos propuestas de título de máster (Máster en Cultural Audiovisual y Literaria y Máster en Enseñanza Bilingüe y Lenguas Aplicadas a la Gestión de la Información) con vistas a su aprobación en las comisiones y órganos decisorios de la ULPGC.	Aprobación por Junta de Facultad	2 APROBACIONES 25 / 10 / 2012
		Aprobación por la Comisión Oficial de Títulos Oficiales y Propios.	2 APROBACIONES CUMPLIDA : 29 / 11 / 2012
		Aprobación por el Consejo de Gobierno de la ULPGC	2 APROBACIONES CUMPLIDA : 17 / 12 / 2012 (BOULPGC Año VI núm. 1, miércoles 9 de enero de 2013)
		Aprobación por el Consejo Social de la ULPGC	2 APROBACIONES CUMPLIDA : 28/02/2013 (boletín electrónico de 8 de marzo de 2013)
Objetivo 4: Promover y desarrollar acciones culturales (conferencias, cursos, seminarios, etc.) y difundirlas entre sus grupos de interés.	OBJ-ESP 4.1 Mantener un número elevado de acciones culturales desarrolladas en la Facultad de Filología.	Número de acciones culturales organizadas	> 30 CUMPLIDA : 53 actividades
		Promedio del grado de satisfacción del profesorado y estudiantes con las acciones culturales llevadas a cabo	4 / 5 NO SE MIDIO
Objetivo 11: Fomentar la participación de todos nuestros grupos de interés en los órganos de gobierno y comisiones del Centro, y en especial de nuestros estudiantes.	OBJ-ESP 11.1 Llevar a cabo la elección de delegados y subdelegados de curso elegidos en virtud del Protocolo aprobado al efecto por el Centro.	Número de delegados y subdelegados elegidos por curso y turno y titulación	GLM: CUMPLIDA 6 delegados y 6 subdelegados GLELH: CUMPLIDA 6 delegados y 6 subdelegados FH: CUMPLIDA 1 delegado y 1 subdelegado FI: CUMPLIDA 1 delegado y 1 subdelegado
Objetivo 16: Adoptar una política de claridad en la difusión de informaciones, en particular en lo que se refiere a los estudiantes y el profesorado y personal de administración y servicios no representados en la Junta de Facultad.	OBJ-ESP 16.1 Ofrecer mayor concreción de la información publicada sobre los acuerdos adoptados en Junta de Facultad y ampliar los canales de difusión de la información de los acuerdos de la Junta de Facultad.	Número de canales de la información utilizados Promedio del grado de satisfacción del profesorado, PAS y estudiantes con la difusión de la información sobre los acuerdos adoptados en Junta de Facultad	2 (correos + web) CORREOS: CUMPLIDA WEB: NO CUMPLIDA 4 / 5 ESTUDIANTES: NO SE MIDIO PROFESORES: NO SE MIDIO PAS: NO SE REALIZÓ

Si bien la mayoría de los objetivos marcados se alcanzaron, aquellos que no se consiguieron seguirán siendo tenidos en cuenta por el equipo decanal en cursos sucesivos

para lograr alcanzar esas metas, al igual que se continuará trabajando para mantener o mejorar todas las metas ya alcanzadas.

1.3. 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 durante los cursos 2011/2012 y 2012/2013.

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

Si bien en el curso 2010/2011 la no existencia de un Plan de Captación de estudiantes figuraba como una debilidad, durante los cursos 2011/2012 y 2012/2013 la Comisión de Acción Tutorial del Centro definió, difundió y ejecutó sendos **Planes de Captación** a través del *Procedimiento clave para la Definición del Perfil de Ingreso y Captación de Estudiantes*, consistentes en la visita a lo largo del último trimestre del curso a distintos centros de enseñanza secundaria de la provincia de Las Palmas y de Tenerife, en las que los miembros del Equipo Decanal y profesorado del Centro impartieron charlas informativas sobre las características generales del grado, apoyadas por material en formato digital y la entrega de trípticos.

	<i>Provincia de Las Palmas</i>			<i>Provincia de Tenerife</i>
	Fuerteventura	Gran Canaria	Lanzarote	El Hierro
2011/2012	3	3	3	1
2012/2013	2	5	2	1

Estas acciones particulares del Centro se complementaron con las actividades que se llevaron a cabo en el marco del Programa de Captación que desarrolla la ULPGC en colaboración con los Centros, como por ejemplo la realización de la Jornada de Puertas Abiertas el 15 de marzo de 2012 y el 14 de marzo de 2013, en las que participan los miembros del equipo decanal.

Como resultado de la puesta en marcha del plan de captación, el número de matriculados de nuevo ingreso en el Grado en Lengua Española y Literaturas Hispánicas fue de **84**

estudiantes en 2011/2012 y de **85** estudiantes en 2012/2013. Esto indica que nuevamente la **tasa de matriculación** de estudiantes de nuevo ingreso cubre el **100%** de las plazas ofertadas (**80** plazas ofertadas) y se sitúa en el **105,00%** para el curso 2011/2012 y el **106,25%** para el 2012/2013.

Teniendo en cuenta el número de **matriculados de nuevo ingreso** y el número de **preinscritos** (en 2011/2012, **574** preinscritos, de los cuales 212 pertenecen a la primera y segunda opción y un número significativamente inferior en 2012/2013, **470** estudiantes, de los cuales 193 pertenecen a la primera y segunda opción), la **tasa de acceso** responde al **14,63%** y **18,09%** respectivamente durante el segundo y tercer año de implantación. Esto pone de manifiesto el interés social que sigue generando el Grado, ya que la **ratio de plazas demandadas en primera y segunda opción** es del **2,65%** y **2,41%** en 2011/2012 y 2012/2013 respectivamente, datos que resultan muy positivos y alentadores y que corroboran el interés social del título ya que indican que más de dos alumnos están interesados por una de las plazas que se ofertan en el título. Por otra parte, la **tasa de estudiantes de nuevo ingreso en primera opción** sobre el total de nuevo ingreso también resulta reveladora ya que indica que a medida que va asentándose el grado parece ir aumentando el número de estudiantes vocacionales, tal y como evidencia que el **57,14%** (2011/2012) y el **70,59%** (2012/2013) de los estudiantes de nuevo ingreso que han accedido a la titulación deseaban cursarla de manera prioritaria. Estas cifras ascendentes corroboran 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 ellos **proceden de centros de secundaria** (**70** (2011/2012) y **78** (2012/2013) estudiantes), que ha sido donde se han desplegado, fundamentalmente, las acciones de captación. Cabe destacar la **nota media** de **6,32** (2011/2012) y **6,52** (2012/2013) con la que acceden dichos estudiantes y que ha contribuido a situar a la Facultad de Filología en el quinto lugar en el ranking de la ULPGC según la nota media de estudiantes de nuevo ingreso. Además, la mayoría de los estudiantes de este grado se encuentran matriculados a **tiempo completo** con un **76,27%** (2011/2012) y **76,80%** (2012/2013) sobre el total de estudiantes matriculados (tiempo completo: 135 estudiantes (2011/2012) / 192 estudiantes (2012/2013); tiempo parcial: 42 estudiantes (2011/2012) y 58 estudiantes (2012/2013)).

Finalmente, debemos señalar que no tenemos resultados representativos de la encuesta de satisfacción online de estudiantes en los que se valora el plan de captación, responsabilidad del Vicerrectorado con competencias en calidad, ya que en los dos cursos que aquí se revisan no se obtuvo una muestra significativa.

- *Orientación al Estudiante*

El Sistema de Garantía de Calidad de la Facultad de Filología cuenta con el *Procedimiento clave de Orientación al Estudiante*, a través del cual el Centro desarrolla tareas específicas de orientación. Por un lado, el alumno puede consultar toda la información relacionada con la orientación al estudiante en la página web de la facultad, en la sección de “Acción Tutorial” ([web: acción tutorial](#)). Entre esa información cabe destacar que, desde el comienzo de la implantación del título, la Comisión de Acción Tutorial (CAT) ha elaborado el **Plan de Acción Tutorial de la Facultad de Filología**, cuya última revisión (R02) ha sido aprobada en Junta de Facultad de 24 de julio de 2012. En este documento 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, el equipo decanal, en colaboración con la CAT, planifica de forma anual los **Programas Específicos de Orientación**, y difunde a través de la web toda la información sobre los tutores orientadores y de discapacidad asignados a los estudiantes de los distintos grados de las promociones 2011/2015 y 2012/2016 (nombres, correos electrónicos, horario de atención) ([web: tutores orientadores](#) y [web: tutor de discapacidad](#)). Con respecto al proceso de elección de tutores y mentores orientadores, la Comisión de Acción Tutorial, en sesión de 22 de noviembre de 2012, aprobó los criterios de selección que deberían aplicarse a la hora de elegir a los tutores y mentores de cada curso académico.

Asimismo, desde el primer año de implantación el Centro cuenta con unas **Normas Básicas de Convivencia** que se revisan anualmente por la CAT y cuya última revisión (R03), aprobada en Junta de Facultad de 17 de julio de 2013, se puede consultar en la web ([web: normas básicas de convivencia](#)). Finalmente, quisiéramos resaltar que la Facultad de Filología, consciente de la importancia de formar a su profesorado en tareas de orientación al estudiante que permitan implantar acciones tutoriales que se ajusten a la nueva

situación educativa del EEES, organizó el taller “Formación teórico-práctica para tutores/as universitarios/as: las buenas prácticas del plan de acción tutorial” impartido por los profesores Montserrat Freixa y Juan Llanes, de la Universidad de Barcelona, en junio de 2013, dirigido a los profesores adscritos al Centro y, en especial, a los tutores orientadores y tutores de discapacidad que la Facultad nombra anualmente.

A continuación detallamos los **programas específicos de orientación** llevados a cabo durante los cursos 2011/2012 y 2012/2013 en el Grado en Lengua Española y Literaturas Hispánicas:

- **Jornada de Acogida**, celebradas el 12 de septiembre de 2011 y el 10 de septiembre de 2012 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** de los alumnos con los tutores orientadores de las tres promociones del Grado. Las reuniones grupales del primer semestre están principalmente orientadas a facilitar la adaptación al entorno universitario en el caso de los estudiantes de nuevo ingreso y a ofrecer toda la información académica relevante para todos los estudiantes en general. Las tutorías grupales del segundo semestre se destinan, entre otras cosas, a valorar el desarrollo del curso e informar sobre las asignaturas y peculiaridades de los cursos venideros. Además, hay que resaltar que los tutores orientadores, a petición de los alumnos, realizan diversas **tutorías individuales** en su horario de atención publicado en la web de la Facultad.

En cuanto al nivel de satisfacción de los **estudiantes de nuevo ingreso**, se ofrecen los resultados obtenidos a través de la encuesta de satisfacción realizadas por el Centro al finalizar el curso académico a los estudiantes de primero, en la que se les pregunta directamente por su nivel de satisfacción con las acciones de orientación llevadas a cabo. En este sentido, podemos desatacar que los niveles de satisfacción de estos estudiantes han ido aumentando y manteniéndose a lo largo de los años: **3/5** (2010/2011), **4,16/5** (2011/2012) y **4,00/5** (2012/2013). Por lo que respecta a la satisfacción de los estudiantes en general con las acciones de orientación, esas mismas encuestas distribuidas a todos los

estudiantes del grado al final del segundo semestre corroboran su considerable nivel de satisfacción: 3,88/5 (2011/2012) y 3,60 (2012/2013).

Además de este proceso, el Centro, a nivel interno, despliega una encuesta específica para valorar el grado de satisfacción de los estudiantes que participan en la **Jornada de Acogida** y que se distribuye tras concluir dicho programa. Los resultados, que pueden consultarse en la web de la Facultad con acceso restringido para sus grupos de interés ([web: resultados 2011-2012](#) y [web: resultados 2012-2013](#)), reflejan un nivel de satisfacción global elevado con el desarrollo y la información presentada. Los resultados de los estudiantes de nuevo ingreso del curso 2011/2012 indicaron que el 44% de los estudiantes del turno de mañana y el 56% de los de tarde se encontraban *muy satisfechos*, frente al 54% de los estudiantes del turno de mañana y el 31% de los de tarde que manifestaron encontrarse *satisfechos*. Con respecto a los resultados de satisfacción correspondientes a la Jornada de Acogida del curso 2012/2013, la media obtenida fue de 3,45/5. De forma anual, el equipo decanal revisa los resultados de satisfacción obtenidos y propone acciones de mejora que después comunica a la Comisión de Acción Tutorial con el fin de obtener su visto bueno e incorporar sus propuestas, lo que ha redundado en el aumento gradual de la valoración de los estudiantes con respecto a la información presentada en esas jornadas.

- *Desarrollo y evaluación de la enseñanza*

A través del *Procedimiento clave para el Desarrollo de la Enseñanza y Evaluación de los Estudiantes* se ha continuado con la implantación gradual del segundo y tercer curso del 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*, recientemente revisado (R01) por las Comisiones Permanentes de Coordinación del Grado en Lengua Española y Literaturas Hispánicas y del Grado en Lenguas Modernas, y aprobado en Junta de Facultad de 19 de noviembre de 2013. En este sentido, y respondiendo a la propuesta de mejora planteada por el Centro en su informe del curso 2010/2011, el Centro puso en marcha todos los sistemas de coordinación y se nombraron las distintas figuras de coordinación que aparecen recogidas en el Reglamento,

nombramientos que se publican anualmente en el organigrama de la página web del Centro ([web: véase menú izquierda](#)).

Con respecto a los resultados de los indicadores que miden el desarrollo de la enseñanza y la evaluación de los estudiantes, podemos destacar que han sido altamente satisfactorios, con una tasa de **rendimiento en créditos** del **69,84%** (2011/2012) y el **75,07%** (2012/2013), lo que ha supuesto un incremento constante a lo largo de los tres primeros años de implantación, especialmente cuando se comparan con 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 (7.879 créditos presentados de los 9.478,50 créditos matriculados en 2011/2012, y 12.132,00 créditos presentados de los 13.801,00 créditos matriculados en 2012/2013), que se traduce en los siguientes datos:

- una **tasa de evaluación de la titulación** (créditos presentados sobre matriculados) del **83,12%** (2011/2012) y del **87,90%** (2012/2013)
- una **tasa de rendimiento en créditos superados** sobre créditos matriculados del **69,84%** (2011/2012) y el **75,07%** (2012/2013)
- una **tasa de éxito** (créditos superados sobre presentados) del **84,02%** (2011/2012) y del **85,40%** (2012/2013) (6.620,50 créditos superados de los 7.879,50 créditos presentados en el curso 2011/2012, y 10.360,00 créditos superados de los 13.801,00 créditos presentados en el curso 2012/2013)

Estos datos pronostican unos buenos resultados finales en relación con la tasa 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 del curso académico (en la última tutoría grupal del segundo semestre). De entre los resultados obtenidos, podemos resaltar que un alto porcentaje de estudiantes está satisfecho con el desarrollo y evaluación de las enseñanzas recibidas, con un valor de **satisfacción** medio de **3,68** sobre 5 (2011/2012) y **3,64/5** (2012/2013). Además, en este mismo proceso de

encuestación, se ha preguntado, concretamente, por la opinión de los estudiantes sobre la **coordinación** entre profesores que imparten una misma asignatura obteniendo una media de satisfacción del **3,50** sobre 5 en 2011/2012 y **3,46** sobre 5 en 2012/2013. Asimismo se les preguntó específicamente sobre su grado de satisfacción con la **estructura organizativa** del Centro (existencia de un tutor orientador, delegados y subdelegados de curso, etc.), obteniéndose un elevado grado de satisfacción: **3,53** sobre 5 en 2011/2012 y **3,46** sobre 5 en 2012/2013.

La **tasa de abandono** con respecto a los estudiantes que comenzaron sus estudios en 2010-2011 se eleva a **27,40** y podría venir justificada, por un lado, ya que se trataba del primer año de implantación en el que el perfil del alumnado todavía no estaba muy bien definido al no contar con experiencia anterior, y, por otro lado, como resultado de la situación de crisis económica que atravesaba el país y que ha tenido sin duda una repercusión directa en el incremento del precio de las tasas de matriculación y, consecuentemente, en las dificultades por parte de los estudiantes para poder afrontarlas. Los datos correspondientes a la segunda promoción que comenzó en 2011-2012, aún provisionales, reflejan en la tasa de abandono que seguimos inmersos en una situación económica precaria, por lo que confiamos en que irá disminuyendo a medida que consigamos fidelizar a nuestro alumnado y mejore el panorama económico actual (32,14%).

- *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 **81,82%** del personal docente

que impartió docencia en el grado en el curso 2011/2012 eran **doctores** cifra que se incrementó ligeramente durante el curso 2012/2013 con una tasa de **82,61%** de profesores doctores. No obstante, tanto la renovación metodológica como la actualización de conocimientos del personal docente se desarrollan 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 Lengua Española y Literaturas Hispánicas* en el Plan de Formación Continua ascendió al 36,36% (2011/2012) y el 15,2% (2012/2013), disminuyendo de forma considerable con respecto al curso 2010/2011 en el que participaron el **70,59%**. Si bien estas cifras podrían inducir a creer en un progresivo desentendimiento del profesorado con el proceso de formación continua, debe tenerse en cuenta, con todo, que el altísimo porcentaje de participación en el curso 2010/2011 condiciona, precisamente, las cifras más bajas de los años posteriores, pues parece natural que los profesores que ya se han implicado de manera intensa en el Plan en años anteriores no vuelvan a repetir su participación, que estiman, con cierta lógica, redundante, en los sucesivos. Sin embargo, sí puede considerarse escasa, o al menos cuantitativamente mejorable, la participación del profesorado en diversas actividades puntuales de formación organizadas por el Centro, que se detallan más abajo.

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 2011/2012, que se corresponde con la evaluación del profesorado durante el curso anterior (2010/2011), el Centro, tal y como se había comprometido en las propuestas de mejora que se planteó en el informe anual del curso 2010/2011, definió los **criterios para la cumplimentación de los informes DOCENTIA** para la Convocatoria 2011/2012 que fueron presentados en Junta de Facultad con el objetivo de fomentar la participación del profesorado y de informarles acerca de la importancia de participar en el Programa DOCENTIA-ULPGC. En este sentido, podemos destacar que se ha incrementado notablemente el nivel de participación en el programa de evaluación DOCENTIA-ULPGC con respecto al primer año de implantación (34,04%): **41,18%** en 2011/2012 y **48,39%** en el curso siguiente. Además, debemos destacar que el **100%** de los profesores evaluados obtuvo una valoración positiva. 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.

Por otra parte, la Facultad de Filología de la ULPGC, tal y como se recoge en su Política y Objetivos de Calidad, contempla entre sus principales objetivos el de promover la mejora en la formación continua del profesorado de modo que pueda afrontar con garantías los nuevos retos del EEES. Dado que los estudios que la Facultad de Filología ofrece están sustentados en buena medida en la enseñanza de segundas lenguas, y que este grado contempla en su plan de estudios un total de 24 créditos ECTS distribuidos en 4 asignaturas de lengua inglesa (Inglés I - IV), este centro considera que es primordial que el profesorado que imparte tales lenguas conozca las herramientas básicas metodológicas de su enseñanza. Para ello, durante el curso 2011/2012 organizó y desarrolló los siguientes cursos o talleres:

- durante los meses de enero, marzo y abril 2012, se celebraron tres talleres dirigidos al profesorado de lengua inglesa de los grados en Lengua Española y Literaturas Hispánicas y Lenguas Modernas, que fueron impartidos por especialistas de la propia facultad que versaron sobre los siguientes aspectos: "English Pronunciation in the English Classroom" (D^a Mercedes Cabrera Abreu y D. Francisco Vizcaíno Ortega), "Presenting New Language Items" (D^a Gina Oxbrow) y "Learning, Feedback and ICT" (D^a Soraya García Sánchez).
- Durante los meses de enero y febrero de 2012 se celebraron dos talleres impartidos por la especialista María Luisa Pérez Cañado de la Universidad de Jaén y dirigidos a profesorado de lengua inglesa sobre las metodologías propias del EEES ("Incorporating student-centered methodologies in the EHEA: from theory to practice") y sobre la metodología CLIL ("Approaching CLIL: origins, features, and effects / Setting up a CLIL: master's in four easy steps").

Todos estos talleres fueron certificados como cursos dentro del Plan de Formación Continua del PDI por el Vicerrectorado de Profesorado de la ULPGC a petición del Centro.

Además, se organizaron otros talleres que tenían que ver con recursos aplicables a la docencia:

- En marzo de 2012 se impartió un curso sobre cómo incorporar el uso del Excel en el cálculo de las calificaciones de los estudiantes ("Excel orientado al cálculo de

notas”) impartido por el colaborador en las tareas de informática de la Facultad, D. José Miguel Rodríguez Arias.

- En julio de 2012 se celebró un taller para el uso de pizarras digitales, impartido por D. Ramsés Villar Boillos (DIDAT Consulting), dentro del Plan de Formación continua del PDI.

Durante el curso 2012/2013, el Centro continuó apoyando la formación continua de sus profesores, esta vez en relación con la formación en tareas de acción tutorial y orientación, a través de la organización del curso sobre “Formación teórico-práctica para tutores universitarios: Las buenas prácticas del plan de acción tutorial”, impartido por los profesores Monserrat Freixa y Juan Llanes, de la Universidad de Barcelona (Junio de 2013).

Además, la Facultad de Filología, atendiendo a otro de sus objetivos generales, promueve de manera regular 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, y que incluyen los cursos que se acaban de presentar en este apartado. Durante el curso 2011/2012 se llevaron a cabo en el Centro un total de **39 actividades** culturales y **53** en el curso 2012/2013, que pueden consultarse en la Memoria anual de actividades que el Centro publica en la página web para cada curso académico ([web: memoria anual de actividades](#)).

Con el fin de medir los niveles de satisfacción de los profesores con el desarrollo de la docencia, el Centro distribuyó una encuesta de satisfacción entre su profesorado al finalizar el curso académico 2011/2012 y posteriormente en 2012/2013 pudiendo afirmarse en líneas generales que los resultados obtenidos en relación con la satisfacción global con el desarrollo del curso son altamente satisfactorios, con una media de valoración de **4,30** y **3,87** sobre 5 respectivamente. 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.

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.

1.4. 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 para los cursos 2011/2012 y 2012/2013.

- *Movilidad de Estudiantes*

A través del *Procedimiento clave para la Gestión de la Movilidad de los Estudiantes* 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. Para el curso 2011/2012, en el que solo se habían implantado el primer y segundo curso de la titulación, no existen datos sobre la movilidad de **estudiantes enviados**, ya que dicha movilidad requiere haber superado un determinado número de créditos sobre el total de créditos durante esos dos cursos. Durante el tercer año de implantación (2012/2013), solo 1 estudiante de este Grado participó en un intercambio de movilidad realizando una estancia en el extranjero. No obstante, aunque esta cifra resulte a primera vista baja, cabe resaltar que en la ULPGC existe una alta demanda de movilidad, concretamente en el curso 2011/2012 fueron 699 estudiantes los que se recibieron y 862 los que se enviaron, y 662 recibidos y 707 enviados en el curso 2012/2013. Asimismo cabe conjeturar que la crisis económica que se vivió con intensidad durante ese periodo debe también sin duda haber influido en el bajo número de estudiantes enviados. En lo que concierne a la Facultad de Filología, con respecto a los estudiantes enviados dentro del Programa LLP/ERASMUS, las cifras se mantienen estables en los cursos 2011/2012, con 27 estudiantes, y 2012/2013, con 24, en comparación con el año anterior, 2010/2011, en el que se enviaron 24 estudiantes.

Por lo que respecta a los **estudiantes recibidos** dentro del mismo programa, sí tenemos resultados que reflejan el elevado número de estudiantes que participaron en el programa Erasmus y cursaron alguna asignatura del Grado en Lengua Española y Literaturas Hispánicas: 214 estudiantes en 2011/2012 (210 del Programa LLP/Erasmus, 4 del Programa América Latina), y 88 en 2012/2013 (80 del Programa LLP/Erasmus, 6 del Programa América Latina y 2 del Programa Sicue/Seneca). Al nivel del Centro, los datos reflejan

también unos resultados muy significativos, aunque algo inferiores a los del curso 2010/2011 (258 estudiantes), en relación con el número de estudiantes que han seleccionado asignaturas dentro de la oferta formativa del Centro: 223 estudiantes en el curso 2011/2012 (219 del Programa LLP/Erasmus, 4 del Programa América Latina), y 139 en el curso 2012/2013 (115 del Programa LLP/Erasmus, 20 del Programa América Latina y 4 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 y 2011/2012 y que se han continuado ejecutando en los siguientes cursos académicos.

La Facultad, en colaboración con la institución, aplicó una encuesta para valorar la satisfacción de los estudiantes de movilidad recibidos (*incoming*) en el curso 2012/2013. Aunque la participación estudiantil no fue suficiente para garantizar la representatividad del estudio (13 estudiantes recibidos de 139), los estudiantes que participaron valoran la calidad de la enseñanza con una media del 3,2/5 y la organización y funcionamiento de la Facultad con un 3,5/5.

- *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 tratarse del segundo y tercer año de implantación del Grado, 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.

1.5 INSERCIÓN LABORAL DE LOS GRADUADOS Y DE LA 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 segundo y tercer año de implantación, no corresponde valorar dicha inserción.

1.6. 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), centrándose, 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.* Si bien durante el curso 2010/2011 se obtuvo un moderado nivel participación de los estudiantes (24,3%) en el proceso de encuestación *on-line* para medir la satisfacción de los estudiantes con el Centro y la titulación y, concretamente, con los procesos de captación, selección y matriculación y orientación inicial, durante los cursos 2011/2012 y 2012/2013 el nivel de participación fue muy bajo, por lo que no se obtuvieron datos significativos.
- Del mismo modo, tampoco los niveles de participación en la encuesta sobre el grado de *satisfacción de los estudiantes con su titulación y el Centro* que pueden realizar al matricularse fueron representativos, por lo que no se cuenta con resultados, a pesar de que desde el Centro se envió un correo electrónico a los estudiantes animándoles a participar en el proceso a través del Campus Social (Campus Virtual, correos del 26 de julio de 2012 y del 21 de junio de 2013). En este sentido, hemos de decir que no hemos conseguido cumplir con la propuesta de mejora que nos planteamos en el informe del curso 2011/2012, ya que no hemos logrado incentivar la participación de los estudiantes en las encuestas institucionales *on-line*. No obstante, los resultados de participación de nuestros estudiantes coinciden en líneas generales con los de la totalidad de la ULPGC.
- *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 según el criterio de los estudiantes. En el curso 2010/2011 se aplicó un modelo de cuestionario en formato electrónico con el propósito de obtener los datos *on-line* que no obtuvo buenos resultados, por lo que en los cursos posteriores se volvieron a distribuir las encuestas en papel. En este proceso

de encuestación participa activamente el Centro a través de la elaboración de la planificación de las encuestas y la contratación de los becarios que las distribuirán. Para medir el índice de satisfacción se utiliza la siguiente escala Likert: (1) Totalmente en desacuerdo, (2) En desacuerdo, (3) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo, (4) De acuerdo y (5) Totalmente de acuerdo. En dicho cuestionario se pregunta por la planificación de las enseñanzas, el desarrollo de las enseñanzas y la evaluación. En el curso 2011/2012 fueron evaluados el 86,96% de las asignaturas y el 90,32% de los profesores mientras que en el curso 2012/2013 fueron evaluados el 100,00% de las asignaturas impartidas y el 91,30% de los profesores.

- *Encuesta de satisfacción del estudiante egresado.* La Facultad, con el apoyo institucional, pone a disposición de sus egresados una encuesta que le permite conocer la satisfacción de los titulados en relación con los estudios terminados en aspectos vinculados tanto al funcionamiento del Centro como a la Titulación. Es un proceso anual que se aplica, sistemáticamente, cuando un estudiante solicita el documento acreditativo del Título y se incluye en el proceso de solicitud de título *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 este Grado, al todavía no haber finalizado la primera promoción y no tener egresados, este cuestionario no se ha distribuido entre este grupo de interés.
- *Encuesta de satisfacción del estudiante de movilidad recibido (incoming).* Esta encuesta permite conocer la satisfacción de los estudiantes de movilidad en relación con los estudios y estancia en la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria. Este proceso se aplica una vez terminada la estancia del estudiante y de manera presencial. Los aspectos valorativos indican el grado de satisfacción/acuerdo teniendo en cuenta que el 1 es el valor más bajo y el 5 es el valor más alto. En estos años objeto de valoración en este informe no tenemos resultados de la opinión de este grupo de interés por no tener una muestra representativa (13 estudiantes recibidos de 139).

Por lo que respecta a las encuestas de satisfacción cuyo responsable es la Facultad de Filología, han sido desarrolladas, distribuidas y analizadas atendiendo a lo establecido en el *Procedimiento de apoyo para la Medición de la Satisfacción, Expectativas y*

Necesidades. Además, se ha tenido en cuenta la propuesta de mejora planteada en el informe de autoseguimiento del título en 2010/2011 y se ha reducido el número de encuestas distribuidas por el Centro a una sola que se distribuye al final del curso académico a profesores y estudiantes. Por otro lado, la Comisión de Garantía de Calidad ha trabajado en la simplificación de su contenido para evitar las duplicidades que se habían detectado en relación con las encuestas institucionales y ha diseñado las siguientes encuestas de satisfacción:

- *Encuesta de satisfacción destinada a los estudiantes de los grados.* Se aplica al final del semestre del curso a través de una encuesta de campo en las sesiones de tutorías grupales. 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 pregunta 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 el curso 2011/2012 participó el 51,41% de los estudiantes matriculados en el Grado y en el curso 2012/2013, el 44,80%, por lo que si bien se ha obtenido un nivel representativo de participación de este estamento, consideramos que deberíamos animar más a los estudiantes a participar en estos procesos de encuestación.

- *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). El nivel de participación de los profesores del Grado en Lengua Española y Literaturas Hispánicas se ha mantenido constante a lo largo de los tres años de implantación del título, observándose una ligera mejoría

con respecto al primer año en que se distribuyeron las encuestas y en el que participó el 35,20% del profesorado del grado: **36,67%** en 2011/2012 y **38,40%** en 2012/2013.

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 las secciones de Calidad y de Estudios. 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.

1.7. ATENCIÓN A SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

La tramitación de quejas, reclamaciones y sugerencias en los cursos 2011/2012 y 2012/2013 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 2011/2012, se registraron a través del procedimiento del Centro 3 quejas/reclamaciones vinculadas al Grado en Lengua Española y Literaturas Hispánicas y relacionadas con problemas en la aplicación de los criterios de evaluación, lo que supone una tasa de 1,6 y ninguna sugerencia o felicitación; durante el curso 2012/2013 la tasa de reclamaciones descendió a 0,4 al solo haberse tenido que gestionar una queja relacionada con irregularidades en la práctica docente; tampoco se recibieron sugerencias o felicitaciones. Si bien este indicador podría interpretarse por un lado como que se están produciendo algunas deficiencias en el desarrollo de la enseñanza, refleja, por otro, que se está asentando la cultura de calidad en el Centro y que nuestros estudiantes, como participantes activos en el desarrollo del proceso de enseñanza-aprendizaje, están prestos a comunicar cualquier posible irregularidad que se detecte, con el fin de garantizar una docencia de calidad. De hecho, podemos resaltar que la media de satisfacción de los estudiantes del Grado con el procedimiento de resolución de incidencias es de 3,62 (2011/2012) y 3,30 (2012/2013) sobre 5 en el caso de los estudiantes y de 4,40 (2011/2012) y 3,92 (2012/2013) en el caso del profesorado que imparte docencia en este grado, según muestran los datos obtenidos en las encuestas de satisfacción realizadas por el Centro en el aula.

1.8. 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 aconsejen la puesta en marcha del proceso de extinción de este Título.

1.9. 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 segundo (2011/2012) y tercer año (2012/2013) 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 a color con toda la información básica relativa al Grado; tabloneros 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 ([ver enlace](#)).

En cuanto a los niveles de **satisfacción de los estudiantes con la difusión de la información**, empezaremos por resaltar los resultados relacionados con los estudiantes de nuevo ingreso, basándonos en los resultados de las encuestas del Centro y tomando como referencia exclusivamente el resultado de los alumnos de primer curso, y de este modo podemos mostrar que las medias de satisfacción de estos estudiantes con respecto a la información difundida y los canales o medios utilizados es de **4,18** sobre 5 en 2011/2012 y de **4,19** sobre 5 en 2012/2013. Los niveles de satisfacción de los estudiantes en general también es bastante elevado (**4,05** (2011/2012) y **3,96** (2012/2013)) y la valoración del profesorado lo es aún más (**4,91** (2011/2012) y **4,47** (2012/2013)). El tipo de información que se difunde está mayoritariamente relacionado con todo lo que se considera de interés para el estudiante de nuevo ingreso, así como también para el resto de los estudiantes y para el desarrollo de las nuevas enseñanzas.

- *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 una mejor implantación de este Título. En este sentido, el Equipo Decanal, en colaboración con la Administradora del Edificio, procede anualmente 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, en el curso 2012/2013 se recibieron **2** solicitudes de necesidades a través de la presentación del formulario, que fueron atendidas satisfactoriamente, pero que en absoluto representan la realidad, ya que el profesorado y los estudiantes recurren normalmente al correo electrónico para comunicar sus necesidades o lo expresan

verbalmente a algún miembro del equipo decanal. Por otro lado, a través de los informes de los tutores orientadores también se detectan necesidades de mejora en relación con las aulas, que transmiten los estudiantes en las tutorías grupales que se desarrollan de manera regular. Finalmente, en la observaciones que los estudiantes y profesores redactan en las encuestas generales de satisfacción distribuidas por el Centro suelen detectarse necesidades relacionadas con los recursos materiales y servicios.

Durante estos tres primeros años 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 que se utiliza como apoyo en las diversas asignaturas de lengua en las que se realizan desdobles de grupos.

En cuanto a los niveles de satisfacción de los estudiantes y del profesorado con los recursos materiales y servicios de los que se dispone para la docencia en los nuevos grados obtenidos a través de la realización de encuestas propias del Centro, podemos destacar que dichos niveles ascienden a una media de 3,76 sobre 5 para los estudiantes y de 4,27 sobre 5 para el profesorado en el curso 2011/2012, cifras que se mantienen en el tercer año de implantación con 3,58 y 4,27 sobre 5 respectivamente y que reflejan el esfuerzo realizado por la Facultad de Filología para invertir en la mejora de los servicios y los recursos materiales con el fin de conseguir el óptimo desarrollo de las titulaciones.

Por último, y en relación con la propuesta de mejora planteada en el informe del curso 2010/ 2011 sobre la **Información, Recursos Materiales y Servicios**, podemos destacar que hemos conseguido 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, y así se han elegidos delegados y subdelegados en todos los cursos y turnos del grado, que pueden consultarse en la información que se encuentra publicada en la web en el apartado del organigrama y se han ido actualizando y nombrando todos los miembros de todas las comisiones del Centro, cuyos nombramientos, ratificados por Junta, también pueden consultarse en la web ([web: organigrama \(menú izquierda\): comisiones](#)).

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:

- Una vez que se encuentre implantado completamente el grado, convendría revisar el Reglamento de Coordinación de la Facultad con el fin de modificar e incorporar en el texto todas aquellas acciones de mejora que deriven de la experiencia previa en acciones de coordinación.
- Durante el curso 2013/2014, se deberá poner en marcha el Procedimiento clave para la Gestión de los Trabajos de Fin de Título (PCC06) y de las Prácticas Externas (PCC07) procediendo a adaptar los respectivos reglamentos a la realidad del Centro y nombrando las comisiones correspondientes.
- Sería conveniente que la Comisión de Acción Tutorial (CAT) pusiera en marcha la mentoría entre iguales para estudiantes de movilidad, aprobando los criterios de selección y nombrando a mentores de movilidad en cada grado.

En segundo lugar, en lo que respecta a la **satisfacción de los distintos colectivos implicados**,

- Nos proponemos trabajar en el diseño de una encuesta de satisfacción dirigida al personal de administración y servicios (PAS) para de este modo conocer los niveles de satisfacción de todos nuestros grupos de interés.
- Nos proponemos revisar el sistema de evaluación del Plan de Acción Tutorial ya que por ahora solo tenemos datos de satisfacción de los estudiantes y profesores sobre las acciones de orientación llevadas a cabo, pero no evaluación por parte de la CAT o de los mismos tutores orientadores y de discapacidad sobre el plan.

En tercer lugar, en relación con la **Información, Recursos Materiales y Servicios** el Centro se propone seguir adaptando las aulas a las necesidades que vayan surgiendo tanto en

cuanto a equipamiento como a la capacidad de las aulas. En particular, el Centro se propone:

- Ampliar el número de puestos del aula de informática de la Facultad de Filología.

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 la Vicedecana 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 los cursos académicos 2011/2012 y 2012/2013 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. Pino Alonso Cabrera, en representación del personal de administración y servicios, desde el 20 de diciembre de 2011, sustituyendo a D. Horacio Rodríguez González.
- Dña. Eva Batista López, en representación del alumnado, 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 por curso académico derivadas de la implantación de los procedimientos del Centro, en la que se identifica el contenido de cada evidencia, localización y la fecha de su obtención, se encuentra publicada en la web tanto para el curso 2011/2012 como 2012/2013 ([web: listado de evidencias](#)).

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 los cursos 2011/2012 y 2012/2013 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/ACCUEE y la ULPGC. En la siguiente tabla se especifica 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	Vicedecana de Calidad del Centro	Informes de revisión y mejora de los procedimientos
	5	Revisión de la Dirección del Centro	Decano del Centro	Informe Anual del Centro
	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.
	9	Renovación de la Acreditación del título	ANECA/ACCUEE	Autoinforme de la renovación de la acreditación

Hasta ahora, el Sistema de Garantía de Calidad del Centro ha pasado por los siguientes procedimientos 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 (15/03/2010) (2)
- Evaluación de la Propuesta de Título por la ANECA (1/06/2010) (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.
- Seguimiento del título por la Agencia Canaria de Calidad Universitaria y Evaluación Educativa (ACCUEE) curso 2010/2011 (7 de octubre de 2013)

Con la elaboración de este informe, se continúa avanzando en el desarrollo del Seguimiento del Título a través del Protocolo definido por la agencia canaria de evaluación (7), que permitirá la futura acreditación del título.

Además, el equipo directivo se propone como mejora de su sistema de gestión de la calidad las siguientes revisiones:

- La certificación del Sistema de Garantía de Calidad del Centro (8).
- La renovación de la acreditación del Título (9).

ANEXOS

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

Ámbito	Denominación indicadores	Curso Académico			
		2010/2011	2011/2012	2012/2013	
CAPTACIÓN, OFERTA Y DEMANDA DE PLAZAS	Tasa de acceso	17,06	14,63	18,09	
	Nº de estudiantes de nuevo ingreso según la modalidad de acceso	COU/LOGSE	18,53	70	78
		FP/CFGS	9,09	4	5
		Extranjeros	33,33	2	0
		Mayores de 25 años	4,76	7	1
		Titulados	7,69	1	1
		Otros	0	0	0
	Tasa de matriculación	98,65*	105,00	106,25	
	Número de plazas de nuevo ingreso ofertadas	74* ²	80	80	
	Ratio de plazas de la Titulación	194,59*	2,65	2,41	
	Nota media estudiantes de Nuevo Ingreso	6,85	6,32	6,52	
	Tasa de estudiantes de nuevo ingreso: primera opción	87,67	57,14	70,59	
	Nº de estudiantes de Nuevo Ingreso en primer curso	73	84	85	
	Variación porcentual de la matrícula de nuevo ingreso con relación al curso académico anterior	ND	15,07	1,19	
Nº estudiantes matriculados	General	93	177	250	
	Tiempo completo	75	135	192	
	Tiempo parcial	18	42	58	
MOVILIDAD DEL ESTUDIANTE	Nº de estudiantes enviados	ND	ND	1	
	Nº de estudiantes recibidos	223	214	88	
PRÁCTICAS EXTERNAS	Nº de estudiantes que han cursado prácticas externas (U-IN05REN-P)	ND	ND	ND	
	Nº de Empresas/Instituciones en las que los estudiantes hayan cursado las prácticas externas (U-IN29REN-P)	ND	ND	ND	

² Aunque en el primer informe aparece el dato de 74 plazas de nuevo ingreso, debemos aclarar que en ese primer informe el resultado del indicador no recogía las plazas reservadas a estudiantes con condiciones especiales (discapacitados, deportistas de élite, etc.), por lo que el número de plazas de nuevo ingreso real en el curso 2010/2011 fue de 80.

Ámbito	Denominación indicadores	Curso Académico		
		2010/2011	2011/2012	2012/2013
DESARROLLO DE LA ENSEÑANZA Y EVALUACIÓN DE LOS ESTUDIANTES	Tasa de Rendimiento en Créditos	74,91	69,84	75,07
	Número de créditos superados	3.591	6.620	10.360,50
	Número de créditos matriculados en la titulación	4.794	9.478,50	13.801,50
	Número de créditos presentados	4.041	7.879	12.132
	Tasa de Graduación	ND	ND	ND
	Tasa de Abandono	27,40 ³	ND	ND
	Tasa de Eficiencia	ND	ND	ND
	Número de egresados	ND	ND	ND
	Duración media de los estudios	ND	ND	ND
	Tasa de éxito (U-IN31REN-P-2)	88,8	84,02	85,40
Tasa de evaluación de la Titulación (U-IN32REN-P-2)	84,3	83,12	87,90	

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

* El número de plazas ofertadas con las que se calculó este indicador en el curso 2010/2011 no recogía las plazas ofertadas a estudiantes con condiciones especiales (discapacitados, deportistas de élite, etc.).

Ámbito/denominación		Año natural	
		2011	2012
INSERCIÓN LABORAL	Tasa general de inserción laboral	ND	ND
	Contratos indefinidos	ND	ND
	Acceso a la función pública	ND	ND
	Adecuación de los contratos 1: Actividad económica de los contratos	ND	ND
	Adecuación de los contratos 2: Ocupación de los contratos	ND	ND
	Tasa de paro	ND	ND

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

³ Hemos incluido en la tabla la tasa de abandono correspondiente a la promoción 2010/2011 que no teníamos en el momento de la elaboración del Informe de autoseguimiento sobre el curso 2010/2011.

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 <i>Outgoing</i>	Número de estudiantes de movilidad enviados	Centro, Titulación y Programas de movilidad
	U-IN04REN-P	Estudiantes <i>Incoming</i>	Número de estudiantes de movilidad recibidos	Centro, Titulación y Programas de movilidad
	U-IN05REN-P	Estudiantes en prácticas externas	Nº de estudiantes que han cursado prácticas externas	Titulación
	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
	U-IN29REN-P	Nº de Empresas/Instituciones en las que los estudiantes hayan	Nº total de empresas o entidades en las que los estudiantes han realizado prácticas externas	Titulación

	CÓDIGO	DENOMINACIÓN	FORMULACIÓN	DESAGREGACIÓN
		cursado las prácticas externas		
	U-IN31REN-P-2	Tasa de éxito	Créditos Superados / Créditos Presentados * 100	Centro y Titulación
	U-IN32REN-P-2	Tasa de evaluación de la Titulación	Créditos Presentados / Créditos Matriculados * 100	Centro y Titulación