Informe Anual

Curso Académico 2013/2014

Facultad de Filología

Autor: Equipo Decanal

UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA

ULPGC 25 ANIVERSARIO 1989-2014

Elaborado por la Comisión de Garantía de Calidad (25/06/2015), revisado por el Equipo Decanal y posteriormente aprobado en Junta de Facultad de 15 de octubre de 2015.

INTRODUCCIÓN

La Facultad de Filología, atendiendo a los procedimientos definidos en su Sistema de Garantía de Calidad, garantiza que se miden y analizan los resultados del aprendizaje, la gestión y la satisfacción de los grupos de interés, así como cualquier otro resultado que pueda afectar a la mejora del Centro. Con el propósito de rendir cuentas a la sociedad en general y, en particular, en cumplimiento con los procedimientos del Sistema de Garantía de Calidad, se presenta el Informe Anual del Centro, en el que se valoran los resultados de la Facultad en el **curso académico 2013/14.**

El curso objeto de estudio presenta la particularidad de haber presenciado, ya en su etapa final, un cambio de equipo directivo, que se materializó el 22 de mayo de 2014 con la toma de posesión de los nuevos responsables de la Facultad de Filología. El equipo saliente estaba compuesto por los siguientes miembros:

Decano: Antonio María Martín Rodríguez
Secretario: José Yeray Rodríguez Quintana
Vicedecana de Ordenación Académica: María de la Luz García Fleitas
Vicedecano de Relaciones Internacionales: José Manuel Rodríguez Herrera
Vicedecana de Calidad: Carolina Fátima Rodríguez Juárez

La composición del nuevo equipo decanal es la que sigue:

Decano: Francisco Javier Ponce Lang-Lenton
Secretaria: María del Pino Santana Quintana
Vicedecana de Ordenación Académica: Ana María Pérez Martín
Vicedecana de Relaciones Internacionales: Gina L. Oxbrow
Vicedecana de Calidad: Marta Samper Hernández

Durante este curso académico, la Facultad de Filología impartió por primera vez todos los cursos (desde primero hasta cuarto) de las titulaciones adaptadas al Espacio Europeo de Educación Superior (EEES): Grado en Lengua Española y Literaturas Hispánicas y Grado en Lenguas Modernas. Con respecto a este último Grado, los dos primeros cursos se impartieron ya dentro del plan 41, que comenzó a implantarse en el curso 2012/2013 y que incluye dos itinerarios (inglés-francés e inglés-chino). En lo referente a las Licenciaturas en Filología Española y Filología Inglesa, que dejaron de impartirse en el

curso 2012-13, aún continuaron celebrándose exámenes de Segundo Ciclo. En este informe se analizan los datos generales de la Facultad, incluyendo los resultados de los cuatro cursos de los Grados. Tanto los datos generales como los específicos de los Grados se pueden consultar en los anexos de este informe. Las actuaciones e indicadores analizados están relacionados con la organización del Centro y con las dimensiones sobre las que se estructura el modelo de acreditación de los grados.

En Las Palmas de G.C., a 25 de junio de 2015

Dr. Francisco Ponce Lang-Lenton
Decano de la Facultad de Filología

1. RESULTADOS DEL CENTRO

1.1. OBJETIVOS DE DIRECCIÓN DEL CENTRO

Atendiendo a la Política del Centro de la Facultad de Filología definida a partir del *Procedimiento Estratégico para la Elaboración y Actualización de la Política del Centro* (PEC01), de forma anual el Equipo Decanal se plantea una serie de acciones y metas para el logro de los objetivos de dirección planificados.

El Equipo Decanal de la Facultad de Filología estableció diez nuevos objetivos de dirección específicos para el curso 2013/2014 y, para asegurar su cumplimiento, planificó, organizó y ejecutó una serie de acciones, utilizando, para ello, los procedimientos y mecanismos previstos por la normativa de la ULPGC y del propio Centro. Los objetivos de dirección establecidos para el curso 2013/2014 (enlace web de la Política y Objetivos del Centro) están relacionados con distintos objetivos generales, tal y como se puede observar en la tabla 1, en la que se muestra la vinculación de unos con otros. En la misma tabla se puede comprobar el nivel de consecución de estos objetivos, que en general resulta satisfactorio; esta información se recoge 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:

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 la obtención de informe favorable por la ANECA y su posterior inclusión en el RUCT	Existencia de los Informes positivos de la ANECA en el caso de los dos títulos	La aprobación de las dos propuestas presentadas a la ANECA Informe definitivo favorable del MCAL (1/04/2014) Informe definitivo desfavorable del MEBLAGI (03/02/2014)
		Existencia de los títulos registrados en el RUCT	El registro de ambos títulos en el RUCT MCAL: registrado (4314497) MEBLAGI no registrado
	OBJ-ESP 1.2 Modificación del Grado en Lengua Española y Literaturas Hispánicas a través de la creación de dos itinerarios formativos conducentes a una mención en Literatura	Existencia de un Informe de evaluación positivo sobre la propuesta de modificación del título	La aprobación de los dos nuevos itinerarios Aprobación por la ANECA el 23/09/2013

Objetivo		Definición Indicador	Meta
General	Específico		
	española e hispanoamericana o a una mención en Lengua española para extranjeros: español-chino		
Objetivo 5: Fomentar y llenar de contenido las tareas de coordinación de módulos y materias	**OBJ-ESP 5** Partiendo de nuestra propuesta de mejora en los informes de seguimiento, "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"	Relación de actualizaciones/modificaciones en el Reglamento de Coordinación del Centro Existencia de una tabla resumen con las funciones de los distintos coordinadores	La aprobación del reglamento por Junta de Facultad Elaborado por la Comisión Mixta de Coordinación (5/11/2013) y aprobado en Junta de Facultad el 19/11/2013 La elaboración y difusión de una tabla resumen a los coordinadores del Centro (Tabla elaborada y correo a los coordinadores enviado el 5/12/2013)
Objetivo 9: Potenciar una amplia participación e implicación de las empresas e instituciones en las prácticas docentes, atendiendo al segundo reto del III Plan Estratégico Institucional de la ULPGC	**OBJ-ESP 9** Atendiendo a las recomendaciones de la ACCUEE, garantizar la gestión de las prácticas externas en el Centro	Nº de estudiantes por institución, empresa, centro educativo Nº de empresas, instituciones o centros educativos a los que se ha enviado estudiantes	Como mínimo 1 estudiante, como máximo 10 estudiantes Cumplido Que se cumpla con el 20% de la distribución que se ha hecho Cumplido
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** Partiendo de nuestras alegaciones a los informes de seguimiento de los títulos (2010/2011), fomentar la participación de los diferentes grupos de interés a través de la cumplimentación de encuestas de satisfacción	Nº de encuestas cumplimentadas por el grupo de interés Tasa de participación del grupo de interés en el proceso de la encuesta	La aprobación por el GEI del diseño y planificación de la encuesta Finalmente no procedió que la revisara el GEI: es tarea de la CGC (PAC07) 70% de participación del grupo de interés Estudiantes: 50% PDI: 43,3% Jornada Acogida:

Objetivo		Definición Indicador	Meta
General	Específico		
			81,9% Resultado positivo (según la escala que se utilice) en la valoración del grupo de interés Estudiantes: 3,54/5 PDI: 4,38/5 Jornada Acogida: 4,28/5
Objetivo 12: Potenciar las acciones de orientación al estudiante	**OBJ-ESP 12** Poner en marcha los apartados B.1, B.2 y B3 del programa específico de acción tutorial propiamente dicha en relación con los mentores orientadores, mentores de estudiantes con discapacidad y mentores de movilidad	La existencia de unos criterios de selección de los mentores de movilidad Número de mentores orientadores nombrados por cada título de grado Número de mentores de estudiantes con discapacidad nombrados por cada título de grado Número de mentores de movilidad nombrados por cada título de grado	La aprobación de los criterios por la CPIRA Se diseñaron los criterios, pero no se aprobaron por la CPIRA Al menos 4 nombramientos, 2 por cada título de grado 2 nombramientos por cada título aprobados en Junta de Facultad de 19/11/2013 Nombramientos acorde con las necesidades específicas de este curso académico y de cada título 4 nombramientos en el GLM aprobados en Junta de 19/11/2013 Al menos 4 nombramientos, 2 por cada título de grado 2 nombramientos por cada título aprobados en Junta de Facultad de 19/11/2013
Objetivo 16: Adoptar una política de claridad en la difusión de informaciones, en particular en lo que se refiere a los estudiantes y	**OBJ-ESP 16.1** Atendiendo a la recomendación de la ACCUEE en los informes definitivos de seguimiento de ambos títulos, difundir de forma clara y directa a la sociedad en general y	Existencia de un enlace directo en la web de la Facultad de Filología con los "Criterios de evaluación de la titulación" para cada titulación	Un enlace directo desde la web por cada título Publicado en la sección de Estudios dentro de cada título de grado en el

Objetivo		Definición Indicador	Meta
General	Específico		
el profesorado y personal de administración y servicios no representado en la Junta de Facultad	para el interés del estudiante en particular los criterios de evaluación del título		apartado "Otra información de interés" Crits. eval. GLM Crits. eval. GLELH
	OBJ-ESP 16.2 Atendiendo a la recomendación de la ACCUEE en los informes definitivos de seguimiento de ambos títulos, ofrecer mayor información sobre el perfil docente e investigador del profesorado a través de la inclusión de un apartado que recoja las fichas de los profesores con su perfil docente y sus líneas de investigación.	Existencia de un apartado en la web de la Facultad de Filología con información sobre el perfil docente y líneas de investigación del profesorado que imparte docencia en cada titulación	Un espacio en la web con la información sobre el perfil docente e investigador del PDI. Publicado en la sección de Profesorado y agrupados por grados Perfil Doc. e Inv. 80% de fichas de profesores publicadas GLELH: 100% GLM: 85,7%
Objetivo 17: Fomentar el uso de aulas de informática y laboratorios y mejorar la dotación del Centro en cuanto a la infraestructura necesaria para las nuevas necesidades en la docencia y el aprendizaje	**OBJ-ESP 17.1** Aumentar el número de puestos del aula de informática de la Facultad de Filología **OBJ-ESP 17.2** Asignar un mayor número de sesiones al aula de Audiovisuales	Número de puestos nuevos incorporados al aula de informática Número de sesiones asignadas a Audiovisuales	Al menos 15 puestos nuevos Se habilitaron 18 puestos nuevos Aumentar en un 50% el número de sesiones (No cumplido[1])
Misión: Compromiso 5 Velar por el cumplimiento de los procedimientos establecidos en el Sistema de Garantía de Calidad de la Facultad y revisarlos y actualizarlos periódicamente	**OBJ-ESP-COMPR 5:** Partiendo de la necesidad reconocida en el Informe anual del Centro (2010/2011), actualizar el Sistema de Garantía de Calidad (SGC) adaptándolo al modelo marco de febrero de 2012	Revisión 03 (R03) del SGC de la Facultad de Filología	La aprobación del SGC (R03) por Junta de Facultad Aprobado en Junta de Facultad de 3 de octubre de 2013

Tabla 1. Cumplimiento de los Objetivos Específicos de Dirección 2013/2014

El nivel de consecución de los objetivos marcados es positivo, pues la mayoría se alcanzaron. Aquellos que no se consiguieron seguirán siendo tenidos en cuenta por el

[1] Aunque el objetivo no ha sido alcanzado en el curso 2013/2014, confiamos en lograrlo en el 2014/2015, ya que la mayor parte de las clases del Máster en Cultura Audiovisual y Literaria se imparten en el Aula de Audiovisuales.

equipo decanal en cursos sucesivos para lograr alcanzar esas metas, al igual que se continuará trabajando para mantener o mejorar las metas ya alcanzadas.

1.2. DESARROLLO Y APOYO A LA FORMACIÓN DEL CENTRO

1.2.1. Evaluación y Mejora de la Calidad de la Enseñanza y Profesorado

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

El *Procedimiento Clave para la Actualización del Perfil de Ingreso y la Captación de Estudiantes* (PCC01) del Sistema de Garantía de Calidad de la Facultad de Filología establece que anualmente debe elaborarse un Plan de Captación en el que se recojan los objetivos y responsables, así como las acciones planificadas y su temporalización. Al igual que se hizo ya durante los cursos 2011/2012 y 2012/2013, la Comisión de Acción Tutorial del Centro definió, difundió y ejecutó un **Plan de Captación**, consistente en la visita a lo largo del último trimestre del curso a distintos centros de enseñanza secundaria de la provincia de la isla de Gran Canaria, en las que los miembros del Equipo Decanal y profesorado del Centro impartieron charlas informativas sobre las características generales de los Grados, apoyadas por material en formato digital y la entrega de trípticos. Los Planes de Captación se difunden a través de la web del Centro dentro del apartado de Estudios (ver enlace)

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 20 de marzo de 2014, en las que participaron los miembros del equipo decanal.

En cuanto a la oferta y demanda de plazas, los resultados obtenidos en el curso académico 2013/2014 confirman que los nuevos títulos implantados han tenido una excelente acogida a nivel social y que el número de estudiantes que se preinscriben sigue siendo elevado (un total de 1226), con una **tasa de acceso**[2] del **15,74%**. Esta tasa resulta superior a la de 2012/2013 (15,51%) y prácticamente idéntica a la de 2011/2012 (15,76%), y queda

[2] Tasa de acceso: [Nº de matriculados de nuevo ingreso en la titulación / Nº de preinscritos en la titulación)*100]

considerablemente por encima de la general de la ULPGC del mismo curso 2013/2014 (12,27%). En cuanto a los resultados globales de la **tasa de matriculación** de nuestros estudiantes podemos resaltar que mejoran con respecto al curso 2012/2013 (103,33%) y ascienden al **107,22%**, cifra que resulta idéntica a la del curso 2011/2012. Si atendemos a las diferentes titulaciones, observamos que la tasa de matriculación de estudiantes de nuevo ingreso en el Grado en Lengua Española y Literaturas Hispánicas cubre el **100%** de las plazas ofertadas (**80** plazas ofertadas) y se sitúa en el **102,50%**,[3] mientras que en el Grado en Lenguas Modernas, como viene sucediendo desde el principio de su implantación, nuevamente se cubre el **100%** de las plazas ofertadas (**100**) y se sitúa en el **111,00%**.[4]

Por otro lado, debemos resaltar el progresivo incremento en la **nota media** de acceso de los estudiantes de nuevo ingreso, tal y como demuestran los datos de la siguiente tabla, lo que sitúa a la Facultad de Filología (con un 7,32) por encima de la ULPGC (con un 6,70) con respecto a la nota media de sus estudiantes de nuevo ingreso, y coloca al Grado en Lenguas Modernas como la segunda titulación de la Rama de Artes y Humanidades con mayor nota de corte, alcanzando el 7,69, solo superada por el Doble Grado en Traducción e Interpretación. El Grado en Lengua Española y Literaturas Hispánicas, por su parte, continúa su ascenso progresivo (2011/2012: 6,32; 2012/2013: 6,52; 2013/2014: 6,81).

Indicador	2007/08	2008/09	2009/10	2010/11	2011/12	2012/13	2013/14
Nota media estudiantes de Nuevo Ingreso (U-IN14REN-P-1)	6,45	6,46	6,35	6,97	6,91	7,28	7,32

Tabla 2. Nota media de estudiantes de nuevo ingreso de la Facultad de Filología

[3] Recordemos que la Facultad de Filología hizo una revisión de las acciones del plan de captación planificadas en el seno de la Comisión de Acción Tutorial a partir de la revisión de los resultados del curso 2009/2010, en el que no se habían cubierto todas las plazas ofertadas. Los buenos resultados de estas acciones se aprecian ya desde los cursos 2011/2012 y 2012/2013.

[4] El porcentaje del 111% en el curso 2013/2014 se debe a un problema informático que permitió la matriculación de 11 estudiantes más en el itinerario inglés-chino y que ya ha sido subsanado en el curso 2014/2015

Otro dato que corrobora la buena acogida de los nuevos títulos de grado de la Facultad de Filología es el incremento en el número de estudiantes de nuevo ingreso que eligen nuestros títulos como **primera opción**, lo cual redundará sin duda en mejores resultados académicos:

Indicador	2007/08	2008/09	2009/10	2010/11	2011/12	2012/13	2013/14
Tasa de estudiantes en primera opción/Centro (U-IN15REN-P-1)	60,56	70,50	49,71	81,76	73,58	83,33	84,49

Tabla 3. Estudiantes de nuevo ingreso en primera opción sobre el total de nuevo ingreso

Finalmente, debemos señalar que ya no se realiza desde el Vicerrectorado con competencias en Calidad la encuesta de satisfacción online de estudiantes de nuevo ingreso, que nunca proporcionó resultados significativos, por lo que no tenemos resultados sobre el plan de captación.

- *Orientación al Estudiante*

El Sistema de Garantía de Calidad de la Facultad de Filología cuenta con el *Procedimiento Clave de Orientación al Estudiante* (PCC03), a través del cual el Centro desarrolla tareas específicas de orientación. La Facultad de Filología considera de suma importancia ofrecer orientación a sus 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 (web: véase menú de la izquierda, apartado de 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 y Orientación al Estudiante (PATOE) de la Facultad de Filología**, cuya revisión de 24 de julio de 2012 (R02) ha seguido vigente durante el curso académico 2013/2014, y es difundida a todos los grupos de interés a través de la página web del Centro. En este documento se definen los objetivos de la acción tutorial y se especifican las acciones que se desarrollarán tanto sobre la orientación inicial de los nuevos estudiantes como 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 (nombres, correos electrónicos, horario de atención) sobre los tutores orientadores y de discapacidad asignados a los estudiantes de las distintas promociones de cada grado.

Con respecto al proceso de elección de tutores y mentores orientadores, la Comisión de Acción Tutorial, en sesión de 19 de julio 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 de los nuevos Grados, el Centro cuenta con unas **Normas Básicas de Convivencia** que se revisan anualmente por la CAT y cuya última revisión (R03) fue aprobada en Junta de Facultad de 17 de julio de 2013.

Para complementar la labor de la Comisión de Acción Tutorial, la Facultad de Filología es consciente de la necesidad de formar a su profesorado en las tareas de orientación al estudiante requeridas por la nueva situación educativa del EEES. De ahí que se organizara el taller "Curso de Orientación al Profesorado sobre Estudiantes con Discapacidad", impartido por la profesora Caridad Suárez Martín durante el 20 y el 21 de enero de 2014, que resultó de gran utilidad para los profesores de ambos Grados.

A continuación detallamos los **programas específicos de orientación** llevados a cabo durante el curso 2013/2014 en los dos grados que ofrece la Facultad de Filología:

- **Jornada de Acogida**, celebrada el 10 de septiembre de 2013 en horario de mañana (9:00-14:00) 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 respectivos tutores orientadores de las cuatro 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 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.

- **Cursos de armonización**, ofrecidos por el centro con el objetivo de proporcionar a los estudiantes (especialmente a los de nuevo ingreso) los contenidos mínimos indispensables para el seguimiento de las disciplinas con mayor grado de dificultad, además de homogeneizar el nivel de partida de los estudiantes que cursan estas asignaturas. Los cursos ofrecidos en 2013/2014 fueron Inglés, Latín, Errores más comunes en el uso de la lengua española y Análisis de textos literarios españoles.

En cuanto al nivel de **satisfacción de los estudiantes** de nuevo ingreso, al no existir, como ya se ha comentado con anterioridad, datos institucionales de satisfacción de este colectivo, tan solo podemos ofrecer los resultados obtenidos a través de la encuesta de satisfacción realizada por el Centro al final del curso académico, en la que se pregunta directamente a los estudiantes de todos los cursos por su nivel de satisfacción con las acciones de orientación llevadas a cabo. En este sentido, podemos destacar que los niveles de satisfacción de los estudiantes han aumentado con respecto al primer año de implantación (3,2/5), si bien experimentan un ligero descenso en el curso 2013/2014 (3,66/5 en 2011/2012, 3,62/5 en 2012/2013 y 3,56/5 en 2013/14). Con respecto a los resultados de satisfacción de los **estudiantes de primer curso** de ambos grados en las encuestas del Centro, también revelan un alto grado de satisfacción en relación con las acciones de orientación destinadas a su acogida en la universidad: durante el curso 2013/2014, la media fue de 3,71 para el Grado en Lengua Española y Literaturas Hispánicas y de 3,66 para el Grado en Lenguas Modernas. Con respecto a la satisfacción con los cursos de armonización ofrecidos, se observa que el 36,36% de los alumnos opina que no le han servido para adquirir el nivel deseado en la asignatura equivalente del Grado, mientras que el 24,24% considera que sí le han sido útiles. Estos datos requieren de un proceso de reflexión por parte del Equipo Decanal con el fin de obtener planificar los cursos de armonización que se ofrecerán en cursos venideros.

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 (http://www.ff.ulpgc.es/node/321), reflejan un nivel de satisfacción global elevado con el desarrollo y la información presentada. Los resultados de los estudiantes de nuevo ingreso del curso **2013/2014** indicaron que el **36,78%** de los estudiantes del turno de mañana y el **39,44%** de los de tarde se encontraban ***muy***

satisfechos, y que el **55,17%** de los estudiantes del turno de mañana y el **49,30%** de los de tarde, manifestaron encontrarse ***satisfechos***. La media obtenida en el curso 2013/2014 fue de **4,28/5,** muy superior al 3,34/5 de 2012/2013**.** 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 estas jornadas.

- *Desarrollo y evaluación de la enseñanza*

A través del *Procedimiento clave para el Desarrollo de la Enseñanza y Evaluación de los Estudiantes* (PCC05), se ha culminado la implantación gradual de los cuatro cursos de ambos grados, 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*, 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 (http://www.ff.ulpgc.es/system/files/reglamento_de_coordinacion_ff_r02_2013_11_19.pdf?download=1).

En este sentido, en el curso 2013/2014 continuaron funcionando los sistemas de coordinación, nombrándose 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). Del mismo modo, y siguiendo el protocolo para la elección de delegados de 15 de diciembre de 2010, se procedió a elegir a los delegados y subdelegados de curso, cuyos nombramientos fueron difundidos a través de la web de la Facultad (web: organigrama (delegados y subdelegados de curso)

En cuanto a los resultados de las **tasas de graduación, eficiencia y abandono** del Grado en Lengua Española y Literaturas Hispánicas y del Grado en Lenguas Modernas, las metas son las siguientes:

- **tasa de graduación** mayor que o igual al 50% **(≥ 50%).**
- **tasa de abandono** menor que o igual al 20% **(≤ 20%)**

- **tasa de eficiencia** mayor que el 70% **(> 70%).**

Aunque en el curso 2013/2014 se produjeron las primeras graduaciones en ambos grados, todavía no contamos con datos sobre la tasa de graduación. Sí podemos indicar que el número de estudiantes que finalizaron los grados en el curso 2013-14 fue de 14 en el Grado en Lengua Española y Literaturas Hispánicas y de 24 en el Grado en Lenguas Modernas. Con respecto a los resultados globales de la tasa de abandono en el centro, esta se sitúa en un 20,43, índice notablemente inferior al que se obtiene en la ULPGC (31,86) y que prácticamente resulta igual al 20% establecido en la meta.

Es de destacar que la implantación de los nuevos Grados ha reducido considerablemente la tasa de abandono, que, en el curso 2011/2012, cuando aún se impartían presencialmente el tercer y cuarto curso de la licenciaturas de Filología Hispánica y Filología Inglesa (que presentaban anteriormente una tasa de abandono del 59,75%) alcanzó el 64,16%, para descender hasta el 21,76% en el curso 2012/2013 y, como ya se ha dicho, hasta el 20,43 en 2013/2014.

En lo referente al nivel medio de los estudiantes que acceden a nuestros Grados, también disponemos de datos que confirman que el perfil de ingreso de los estudiantes tiene un carácter vocacional que redunda en la consecución de buenos resultados. En este sentido, el indicador que mide de manera global en el Centro la **tasa de rendimiento en créditos** se sitúa en el **74,35%**, un índice superior al de la ULPGC (71,09) y que pone de manifiesto la evolución positiva del Centro con respecto a los cursos 2011/2012 (63,82%) y 2012/2013 (70,17%).

Indicador: Tasa de rendimiento en créditos (U-IN06REN-P-1)	2010/11	2011/12	2012/13	2013/14
Centro	63,16%	63,82%	70,17%	74,35%
Grado en Lengua Española y Literaturas Hispánicas	74,91%	69,84%	75,07%	72,80%
Grado en Lenguas Modernas	82,40%	77,20%	80,94%	83,32%

Tabla 4. Tasa de rendimiento en créditos

Según las cifras de **créditos matriculados** durante el curso 2013/2014, se observa un número de **créditos superados** superior al de años anteriores, con una tasa de rendimiento del Centro del **74,35%** (frente al 71,09% de la ULPGC y al 70,17% en la Facultad de Filología en el curso 2012/2013):

Indicador	2008/09	2009/10	2010/11	2011/12	2012/13	2013/14
Número de créditos matriculados (Denominador del U-IN06REN-P-1)	35.114	38.777	38.159	43.333,50	45.222,50	44.486
Número de créditos superados (U-IN06REN-P-1)	18.453	19.120	24.203	27.656,50	31.732	33.077

Tabla 5. Número de créditos matriculados y superados

Las **tasas de éxito y de evaluación** en el Centro para el curso 2013/2014 (tabla 6) nuevamente arrojan resultados que permiten prever que se producirá una subida considerable en las tasas de graduación y eficiencia de nuestros futuros graduados, lo que previsiblemente conllevará a una reducción de la tasa de abandono. Si atendemos a cada uno de los grados, se observa un progreso constante en el Grado en Lenguas Modernas, mientras que en el caso del Grado en Lengua Española y Literaturas Hispánicas se produce un ligero descenso con respecto al curso 2012/2013, pero con un índice superior al de 2011/2012.

Cursos	2011/12		2012/13		2013/14	
Indicadores	Éxito	Evaluación	Éxito	Evaluación	Éxito	Evaluación
Centro (U-IN31REN-P(1); U-IN32REN-P(1))	85,21%	74,90%	86,25%	81,36%	87,49%	84,99%
Grado en Lengua Española y Literaturas Hispánicas (U-IN31REN-P(2); U-IN32REN-P(2))	84,02%	83,12%	85,40%	87,90%	85,26%	85,38%
Grado en Lenguas Modernas (U-IN31REN-P(2); U-IN32REN-P(2))	88,05%	87,68%	88,40%	91,57%	90,20%	92,37%

Tabla 6. Tasa de éxito y Tasa de evaluación

En relación con la **satisfacción del estudiante con el desarrollo y evaluación de la enseñanza**, los resultados globales que se desprenden de la encuesta de satisfacción elaborada por el Centro muestran una media de satisfacción (3,56 sobre 5) sensiblemente superior a la de los cursos anteriores:

Cursos	2010/2011	2011/12	2012/13	2013/14
Satisfacción con el desarrollo y evaluación de la enseñanza	3,2	3,51	3,41	3,56

Tabla 7.Satisfacción del estudiante con el desarrollo y evaluación de la enseñanza

Los resultados de satisfacción del **profesorado** con respecto al desarrollo y evaluación de la enseñanza han experimentado un ascenso con respecto al curso 2012/2013, así como al primer año de implantación de los Grados.

Cursos	2010/2011	2011/12	2012/13	2013/14
Satisfacción con el desarrollo y evaluación de la enseñanza	3,8	4,19	3,83	4,19

Tabla 8. Satisfacción del profesorado con el desarrollo y evaluación de la enseñanza

Todos los informes técnicos de los resultados de satisfacción anuales se encuentran publicados en la web de la Facultad en la sección de Calidad (http://www.ff.ulpgc.es/node/321).

El nivel de **satisfacción del estudiante con el profesorado**, evaluado a través del **Programa DOCENTIA** de la ULPGC, supera con creces nuestras expectativas iniciales ya que sitúan al profesorado de la Facultad de Filología entre los mejor valorados por los estudiantes de la ULPGC, con una media que va en constante ascenso en cada curso académico, como refleja la siguiente tabla:

Cursos	2010/2011	2011/12	2012/13	2013/14
Satisfacción con el profesorado (DOCENTIA)	3,8	4,04	4,12	4,20

Tabla 9. Satisfacción del estudiante con el profesorado (DOCENTIA)

Estos resultados sitúan a la Facultad de Filología como una de las mejor valoradas de los Centros de la ULPGC en Gran Canaria.
Para terminar este apartado, es de destacar que el desarrollo de la Acción Tutorial ha sido valorado por los estudiantes con un **4,41**/5 en el curso 2013/2014.

- *Personal Docente*

A través de las normativas de la ULPGC y de los correspondientes procedimientos institucionales relacionados con la adquisición, formación y valoración del personal docente e investigador (PDI) se garantizan la captación de personal cualificado, la renovación de sus conocimientos y el reconocimiento de su actividad docente.

De los resultados obtenidos destaca la alta **tasa de PDI doctor**, que ascendió del 80,65% en 2012/2013 al **85,54**% en 2013/2014 (frente al 70,76% de la ULPGC), así como el interés que ha mostrado el profesorado por participar en el **Plan de Formación Continua del PDI** durante el curso 2013/2014 y que se reflejó en un ascenso considerable del porcentaje de participación, con un **48,19%** (había sido del 28,41% en 2011/2012 y del 19,57% en 2012/2013); este índice se acerca, aunque aún de lejos, al alcanzado durante el primer año de implantación (63,01%). Como se decía en el informe de los cursos 2011/2012 y 2012/2013, 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, el aumento de la participación en este curso certifica la voluntad del profesorado del Centro por continuar su formación.
Con respecto a la **participación del profesorado en el programa de evaluación DOCENTIA-ULPGC** de la ANECA, esta fue del **55,95%**, por lo que se puede afirmar que se ha incrementado sensiblemente con respecto al curso anterior (en 2012/2013 el índice fue del 47,62%) y que prácticamente se sitúa en el máximo histórico alcanzado en 2011/2012 (56,79%). Recordemos que el Centro definió en 2011 unos **criterios para la cumplimentación de los informes DOCENTIA** (aprobados en Junta de Facultad de 15 de febrero de ese año) como acción de mejora planteada en el informe anual del curso 2010/2011, con el objetivo de fomentar la participación del profesorado y de informarles acerca de la importancia de participar en el programa DOCENTIA-ULPGC. Debemos

destacar, asimismo, que el **100%** de los profesores evaluados obtuvo una valoración positiva.

En cuanto a la participación del profesorado en los **programas de movilidad internacional**, aún no se dispone de los datos institucionales para el curso 2013/2014, pero podemos afirmar, con las cifras que maneja el Centro, que el incremento en el porcentaje de participación sigue su curso; recordemos que en el primer año de implantación fue de un 6,85%; pasó a un 12,50% en 2011/2012 y llegó al 16,30% en 2012/2013. Estas cifras superaban con creces la media de la Universidad, que presentaba una tasa del 3,07% en 2011/2012 y del 4,05% en el curso 2012/2013.

1.2.2. Prácticas Externas y Programas de Movilidad

- *Movilidad de Estudiantes*

El *Procedimiento Clave para la Gestión de la Movilidad de los Estudiantes* (PCC04) garantiza tanto el fomento de la movilidad como su correcta gestión, velando por la adquisición por parte de los estudiantes de los conocimientos y las capacidades previstas en los objetivos de los Títulos. Dado que en el curso 2013/2014 se culminó el proceso de implantación de los dos grados, los datos que se ofrecen en este informe pertenecen a las nuevas titulaciones dentro del EEES (y ya no a las licenciaturas) En cuanto a las cifras obtenidas con respecto a los estudiantes enviados dentro del Programa LLP/ERASMUS, se observa un incremento en este curso 2013/2014, con un total de 30 alumnos (frente a los 24 de 2011/2012 y los 20 de 2012/2013).

Por lo que respecta a los ***estudiantes recibidos*** dentro del mismo programa, la cifra de 436 alumnos refleja un cierto descenso con respecto al curso inmediatamente anterior (510 Erasmus *incoming*), que puede haberse visto propiciado por la crisis que se ha sufrido no solo en España sino también en el resto de Europa, pero un suave incremento en relación con 2011/2012 (431 estudiantes). Pese a la bajada en los datos de 2013/2014, se observa el alto interés que siguen manifestando por nuestro centro los estudiantes extranjeros. No obstante, somos conscientes de la necesidad de seguir mejorando los procesos relacionados con la movilidad, incentivando la participación de los alumnos en los programas de movilidad y aumentando el número de plazas de convenio con otras

universidades, por lo que se establecerá nuevamente un objetivo específico en este sentido para el curso 2014/2015.

- *Prácticas Externas*

A través del *Procedimiento Clave para la Gestión de las Prácticas Externas* (PCC07) se organiza y planifica el desarrollo de las prácticas externas, comenzando por el establecimiento de convenios con empresas e instituciones. La Facultad de Filología ha venido realizado notables esfuerzos ya desde el curso 2010-2011 para conseguir un número adecuado de convenios en previsión del aumento de estudiantes en prácticas como consecuencia de la consideración de dichas prácticas como asignatura obligatoria en las nuevas titulaciones. En 2013/2014 se ejecutó por primera vez este procedimiento, ya que se implementó el cuarto curso de ambos grados. Además, el Centro ha planificado y organizado las prácticas externas según lo establecido en el *Reglamento de Prácticas Externas* de la ULPGC, aprobado en Consejo de Gobierno de 29 de junio de 2011 y publicado en el BOULPGC nº7 de 4 de julio de 2011, y ha adaptado las prácticas externas a las necesidades y especificidades de cada uno de sus grados mediante sendos proyectos formativos. Durante el curso 2013/2014 un total de 65 alumnos cursaron esta asignatura, 25 en el Grado en Lengua Española y Literaturas Hispánicas y 40 en el Grado en Lenguas Modernas.

1.2.3. Inserción Laboral de los Graduados y Satisfacción con la Formación recibida

El Observatorio de Empleo, a través del *Procedimiento Institucional de Seguimiento de la Inserción Laboral*, ofrece anualmente los datos 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 cuarto año de implantación, cuando aún no es posible que tengamos graduados, no corresponde valorar dicha inserción.

1.2.4. Trabajo de fin de título

En el segundo semestre del curso 2013/2014 se implantó por primera vez la asignatura de cuarto curso Trabajo de Fin de Grado. Para el correcto desarrollo de esta asignatura se siguieron las indicaciones del Procedimiento Clave para la Gestión de los Trabajos de Fin de Título (PCC06). A finales del curso 2012/2013 se creó una Comisión de Trabajo de Fin de Grado, que se ha reunido en numerosas ocasiones durante este año académico.

Toda la información correspondiente a los Trabajos de Fin de Grado (plazos, normas de presentación, baremos para la calificación, listados de tribunales, etc.) se publicó en la página web de la Facultad.

En la convocatoria ordinaria se presentaron dos trabajos: uno del Grado en Lengua Española y Literaturas Hispánicas y otro del Grado en Lenguas Modernas. En la convocatoria extraordinaria hubo un total de 13 en el GLELH y de 23 en el GLM.[5]

En el curso 2013/2014 no se incluyó en las encuestas de satisfacción realizadas a los estudiantes por el Centro ninguna pregunta específica sobre los mecanismos del Centro para el desarrollo del TFG, pero es un propósito que se ha marcado tanto el equipo decanal como la Comisión de Garantía de Calidad para el diseño del cuestionario de 2014-2015.

1.2.5. Satisfacción de los distintos colectivos implicados

El *Procedimiento Institucional de Medición de la Satisfacción* especifica los mecanismos para realizar el seguimiento de la satisfacción de los diferentes 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:

[5] El número de trabajos presentados es sin duda insuficiente. Debemos recordar que no se puede defender un Trabajo de Fin de Título sin haber aprobado antes todas las asignaturas de la Titulación, y calibramos aquí los resultados de la primera Promoción de los Grados. Los resultados del curso 2014/2015 serán sin duda mejores.

- *Encuesta de satisfacción de estudiantes de nuevo ingreso*. Si bien durante el curso 2010/2011 se obtuvo una alta participación de los estudiantes (74%) en el proceso de encuestación *on-line* para medir la satisfacción de los estudiantes de nuevo ingreso, durante los cursos 2011/2012 y 2012/2013 el nivel de participación fue muy bajo, por lo que no se obtuvieron datos significativos. Actualmente no se aplica ninguna encuesta específica a los estudiantes de nuevo ingreso, sino que se pide su opinión sobre el primer año académico cuando se matriculan el curso siguiente.

- 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 (tan solo 42 alumnos del Grado en Lengua Española y Literaturas Hispánicas y 46 del Grado en Lenguas Modernas), por lo que no se cuenta con resultados, a pesar de que desde el Centro se envió un correo electrónico a los estudiantes animándolos a participar en el proceso a través del Campus Social (Campus Virtual, correo del 24 de julio de 2014). En este sentido, no hemos conseguido cumplir, para esta encuesta, con el objetivo específico 11, que proponía fomentar la participación de los diferentes grupos de interés (que incluyen, obviamente, a los estudiantes). 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 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 encargados de distribuirlas. 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. Los resultados de participación de la Facultad de Filología extraídos del Informe de Participación del curso 2013/2014 elaborado por el Gabinete de Evaluación Institucional (GEI) de la ULPGC (p. 24) señalan que, en lo que se refiere a profesores evaluados, el Grado en Lenguas Modernas obtiene un

mejor porcentaje (97,8%, frente al 87,76% del Grado en Lengua Española y Literaturas Hispánicas) y, en cuanto a las asignaturas evaluadas, destaca el Grado en Lengua Española y Literaturas Hispánicas (con un 96,15%, frente al 79,22% del Grado en Lenguas Modernas).

- *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. El curso 2013/2014 fue el primero en tener estudiantes egresados, por lo que aún no contamos con resultados en este sentido. En el informe del curso 2014/2015 dispondremos de datos significativos que ofrecer.
- *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. El cierre temporal de la Oficina de Movilidad a finales del curso 2013/2014 imposibilitó la realización de las encuestas. Confiamos en poder ofrecer resultados significativos en el informe del curso 2014/2015.

Por lo que respecta a las encuestas de satisfacción realizadas por 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* (PAC07). A partir del curso 2011/2012, y teniendo en cuenta la propuesta de mejora planteada en el informe de autoseguimiento de cada título en 2010/2011, se redujo el número de encuestas distribuidas por el Centro a una sola, que se distribuye al final del curso académico a profesores y estudiantes, lo que se ha aplicado también para el curso 2013/2014. Por otro lado, la Comisión de Garantía de Calidad ha trabajado durante varios

años en la simplificación de su contenido para evitar las duplicidades que se habían detectado en relación con las encuestas institucionales; concretamente en el curso 2013/2014, al tratarse de la primera vez que existían encuestas institucionales para medir la satisfacción del PDI, la Comisión de Garantía de Calidad revisó en profundidad el cuestionario del Centro, asegurándose de que no se producían duplicidades y de que, por lo tanto, no se iba a agotar a la muestra. La CGC ha diseñado las siguientes encuestas de satisfacción:

- *Encuesta de satisfacción destinada a los estudiantes de los grados*. Se aplica al final del segundo 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). Los niveles de participación de los estudiantes en estas encuestas para el curso 2013/2014 no han sido los que se esperaban, a pesar de que un objetivo específico del Centro era fomentar esta participación de sus grupos de interés: así, en el Grado en Lengua Española participó el 46,7% de los estudiantes (índice ligeramente superior que el del curso inmediatamente anterior), mientras que en el Grado en Lenguas Modernas se aprecia que los porcentajes se mantienen en descenso de año en año (71,15% en 2011/2012; 62,23% en 2012/2013; y 51,2% en 2013/2014). Habrá que seguir intentando, por consiguiente, mejorar los índices de participación con nuevas acciones por parte del equipo decanal.

- *Encuesta de satisfacción específica para los profesores* que imparten docencia en los grados. Por primera vez, en 2013/2014 no se realizó otra encuesta específica para los profesores que impartían clase en las licenciaturas, pues, al haberse llegado al cuarto curso de los grados, ya no había docencia presencial en las antiguas Filologías. Como ya ha sido mencionado, el cuestionario fue revisado atentamente por la Comisión de Garantía de Calidad para evitar posibles duplicidades con la encuesta

institucional que, por primera vez, se pasó al PDI para el curso 2013/2014. Una vez se comprobó que se trataba de instrumentos complementarios, se decidió continuar con este proceso de encuesta al profesorado. 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 ha sido dispar: así como en el Grado en Lenguas Modernas se aprecia un descenso considerable con respecto a los dos cursos anteriores (aunque se trata de un índice notablemente mayor que en el primer año de implantación del grado), en el Grado en Lengua Española y Literaturas Hispánicas se observa un incremento de la participación del 12,9%. Se puede hablar, como refleja claramente la tabla 10, de una inversión de los resultados de 2012/2013 en los dos grados de la Facultad:

Curso	2010/2011	2011/12	2012/13	2013/2014
Grado en Lengua Española y Literaturas Hispánicas	35,20%	36,67%	38,40%	51,3%
Grado en Lenguas Modernas	23,50%	47,06%	52,50%	36,4%

Tabla 10. Participación de los profesores en las encuestas de satisfacción distribuidas por el Centro

Los informes técnicos de resultados de todas estas encuestas han sido publicados en la página web del Centro en las secciones de Calidad y de Estudios. Además, se han facilitado directamente a la Administración del Edificio de Humanidades y a la biblioteca los resultados de satisfacción referidos a preguntas directas sobre sus ámbitos de competencias.

1.2.6. Atención y resolución de incidencias académicas

Una vez adaptado el Sistema de Garantía de Calidad de la Facultad de Filología al nuevo modelo marco de la ULPGC, se encuentran dos procedimientos bien diferenciados: el Procedimiento Institucional para la Gestión de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones, por un

lado, y el Procedimiento de Apoyo al Centro para la Resolución de Incidencias Académicas, por otro. Durante el curso 2013/2014 se registraron 6 incidencias académicas expuestas por los estudiantes, una en el Grado en Lenguas Modernas y cinco en el Grado en Lengua Española y Literaturas Hispánicas. Todas ellas fueron registradas según el procedimiento y atendidas convenientemente por el Decano de la Facultad. A pesar de que en el Grado en Lengua Española y Literaturas Hispánicas se llegara a tal número de incidencias, lo cierto es que todas corresponden a desacuerdos con la labor docente de un solo profesor. Por lo tanto, podemos afirmar que los alumnos estuvieron conformes con el desarrollo general de la docencia en el curso 2013/2014, ya que, como se ha demostrado en el GLELH, conocían la vía para expresar las incidencias académicas (demostrando así el progresivo asentamiento de la cultura de calidad en el Centro, con la denuncia de comportamientos que afecten negativamente), pero no la utilizaron más que para dos profesores. En ello puede haber influido el extremo cuidado con que se revisan los proyectos docentes antes de su aprobación, como ya se comenzó a hacer en cursos anteriores, así como el documento enviado a todos los profesores en el que se recogen recomendaciones sobre cómo elaborar estos proyectos docentes.

Con respecto a la satisfacción de los estudiantes de los Grados con el procedimiento de resolución de incidencias en las encuestas realizadas por el Centro en el aula, tenemos que señalar, no obstante, que ha descendido ligeramente en relación con el curso anterior, ya que se registra un **3,00** sobre 5 de media, frente al 3,26 de 2012/2013. Por el contrario, hay que destacar el elevado índice de satisfacción que muestra el profesorado con este procedimiento, expresado también en las encuestas propias del Centro, ya que se registra un **4,29**/5 (superior al 4,19 de 2011/2012 y muy alejado del 3,48 de 2012/2013).

1.2.7. Suspensión/ extinción del Título

La normativa de la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria (Reglamento de Extinción de Títulos aprobado el 27 de abril del 2009) y del Centro (Procedimiento de Apoyo para la Gestión de la Extinción de las Enseñanzas [PAC04]) establecen los mecanismos que se han de seguir en el caso de la suspensión de cualquier enseñanza de grado, máster o doctorado. 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 de las nuevas titulaciones impartidas en la

Facultad, no existe ningún indicador que justifique alguno de estos criterios, toda vez que no existen evidencias que hagan pensar en la necesidad de la extinción de dichos títulos.

En relación con las titulaciones no adaptadas, el proceso de extinción prosigue adecuadamente, respetándose los derechos de los estudiantes recogidos en *Reglamento de Reconocimiento, Adaptación y Transferencia de Créditos de la ULPGC* (Consejo de Gobierno de 5 de junio de 2013). Además, con el fin de orientar al profesorado y alumnado en el proceso de extinción se ha creado un espacio en la web del Centro, "Asignaturas en extinción", en el que se proporciona el calendario de extinción de las licenciaturas de Filología Hispánica y Filología Inglesa (web: Licenciaturas: calendario de extinción).

1.2.8. 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 Centro en su último año de implantación de los títulos de Grado.

- *Información Pública*

La Facultad de Filología dispone del *Procedimiento Clave de Información Pública* (PCC08), 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 sus titulaciones 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 a los Grados.
- Tablones de anuncios en el Edificio de Humanidades.
- La información proporcionada verbalmente desde la Conserjería del Edificio.
- Los correos institucionales de los miembros del equipo decanal, a través de los que también se difunde información de interés asociada a los Grados.

Desde que comenzaron las titulaciones adaptadas al EEES se ha puesto toda la información relevante a disposición de la comunidad universitaria y de la sociedad en general, y se publica cada año la Planificación de la Difusión de la Información, que se puede encontrar en el apartado "Otros documentos" de la sección correspondiente a Calidad en la página web del Centro (http://www.ff.ulpgc.es/sistema-de-garantia-calidad/documentos/otros-documentos). En el mismo apartado se puede encontrar el Listado de Evidencias de cada curso académico (PAC01), que también puede consultarse en la web de la Facultad (GLM y GLELH). De igual manera, la información pública de cada una de las nuevas titulaciones de la Facultad de Filología se puede encontrar en la **Web institucional** de los títulos:

http://www2.ulpgc.es/index.php?pagina=plan_estudio&ver=wpe003&codTitulacion=4010&tipotitulacion=G&codPlan=41

http://www2.ulpgc.es/index.php?pagina=plan_estudio&ver=wpe003&codTitulacion=4009&tipotitulacion=G&codPlan=41

Además, en la página web de la Facultad de Filología se encuentra publicada información muy completa sobre todos los aspectos relacionados con la enseñanza, horarios, profesorado, Sistema de Garantía de Calidad, Acción Tutorial, movilidad e intercambio, etc., información que queda recogida en la **Guía Académica** de cada curso que se publica en la web (web: guía académica). En relación con la satisfacción de los estudiantes, tal y como se ha comentado anteriormente (apartado 1.2.5), existe un espacio en la web del Centro en el que se publican los informes técnicos de satisfacción de cada curso académico para su consulta.

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. Al no realizarse ya una encuesta específica para estos alumnos (debido a los bajos índices de participación que se registraban, como se ha explicado anteriormente), nos hemos basado en los resultados de las encuestas del Centro, tomando como referencia exclusivamente el resultado de los alumnos de primer curso de ambos grados, y de este modo podemos mostrar que las medias de estos estudiantes con respecto a su nivel de satisfacción en general con la información en la web y el campus social es de **3,94** sobre 5 en el Grado en Lengua Española y Literaturas Hispánicas y de **3,87** en el Grado en Lenguas Modernas. Los niveles de satisfacción de los estudiantes en general son algo más modestos, con un **3,71**/5, y registran un ligero descenso con respecto al curso anterior (3,79 en

2012/2013). Con respecto a la valoración del profesorado, esta es muy positiva, con una media, **4,61**/5, que está por encima del 4,44 registrado en 2012/2013.

- *Recursos Materiales y Servicios*

La gestión de los recursos de la Facultad se ha realizado atendiendo al *Procedimiento de Apoyo para la Gestión de los Recursos Materiales* (PAC02) y del *Procedimiento de Apoyo para la Gestión de los Servicios* (PAC03) con el propósito de alcanzar la mejor implantación de las nuevas titulaciones. En este sentido, el equipo decanal, en colaboración con la Administradora del Edificio de Humanidades, 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, disponible en papel en el vicedecanato y también colgado en la web. En concreto, en el curso 2013/2014 se recibieron 2 solicitudes de necesidades a través de la presentación del formulario, que fueron atendidas satisfactoriamente, pero que en absoluto representan la situación real en lo que se refiere al número de peticiones, 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 también detectarse necesidades relacionadas con los recursos materiales y servicios.

Durante estos cuatro primeros años de implantación de los nuevos Grados, el Centro ha invertido buena parte de su presupuesto en mejorar los servicios y los recursos materiales. Una vez que se dotó a todas las aulas de ordenadores, cañones y sistemas de audio, se determinó como objetivo específico para el curso 2013/2014 el incrementar los puestos del Aula de Informática en un número no inferior a 15, y, finalmente, se añadieron 18 a los 40 que ya existían. Esta aula de informática se utiliza como apoyo en las diversas asignaturas de lengua en las que se realizan desdobles de grupos y, además, la Facultad cuenta con un

Laboratorio de Fonética (14 puestos) y un Aula de Audiovisuales, que tiene también el reconocimiento de laboratorio docente.

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 **3,37** sobre 5 para los estudiantes (algo superior a la del curso inmediatamente anterior: 3,31**)** y a **4,39** para los profesores (4,20 en 2012/2013). El incremento de la satisfacción de estudiantes y profesores en este aspecto refleja el esfuerzo que realiza la Facultad de Filología para invertir una parte importante de su presupuesto en la mejora de los servicios y los recursos materiales con el fin de conseguir el óptimo desarrollo de las titulaciones.

Los resultados de **satisfacción** de nuestros estudiantes y profesorado con el servicio ofrecido por el **Personal de Administración y Servicios** del Edificio de Humanidades, obtenidos a través de las encuestas de satisfacción realizadas por el Centro, experimentan un descenso con respecto al curso anterior en el caso de los estudiantes, ya que ascienden a **3,30** sobre 5 (frente al 3,54 de 2012/2013) y se mantienen exactamente en el mismo índice en el caso del profesorado: **4,54** sobre 5. Todos estos datos, como ya se ha mencionado, se han remitido a la Administradora del Edificio de Humanidades para su valoración y conocimiento.

La implicación del personal y de los estudiantes en la gestión del Centro y en la toma de decisiones ha sido tan destacable en 2013/2014 como en cursos anteriores. En todos los cursos y turnos de los dos grados se han elegido delegados y subdelegados, cuyos nombres figuran en la web de la Facultad en el apartado dedicado al organigrama, y se han nombrado todos los miembros de las distintas comisiones del Centro, nombramientos que han sido ratificados por la Junta de Facultad y que también figuran en el organigrama de la web (web: véase menú izquierda - organigrama).

1.3. *IMPLANTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DEL CENTRO*

La documentación del Sistema de Garantía de Calidad de la Facultad de Filología fue evaluada por la Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación (ANECA) en el año 2010, obteniendo un resultado positivo (25/10/2010), conforme con las normas y directrices establecidas en la normativa 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, entre otros muchos aspectos: web: sección de calidad . En enero de 2012, el Centro se sometió a una Auditoría Institucional cuyo resultado fue un informe de seguimiento institucional de la implantación del SGC en el Centro realizado por el Vicerrectorado de Calidad e Innovación Educativa en el que se concluía que la implantación del SGC en su primer año había sido satisfactoria y se había llevado a cabo según lo establecido en los correspondientes procedimientos.

El 29 de febrero de 2012 se aprueba la modificación del Modelo Marco del Sistema de Garantía de Calidad de los Centros de la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria, y la Facultad de Filología procede a la consiguiente modificación de su Sistema de Garantía de Calidad, en consonancia con la nueva normativa. La Modificación 03 se aprueba ya en el curso 2013/2014, concretamente el 3 de octubre de 2013. Los cambios principales afectan tanto a elementos de organización, con el paso de la figura de Coordinador de Calidad a Vicedecano de Calidad, como a la estructura documental: por ejemplo, la simplificación mediante la fusión de algunos capítulos y procedimientos, la incorporación de la figura responsable de cada procedimiento en el encabezamiento de las páginas, la actualización de las nuevas normativas de la ULPGC o la incorporación de nuevos procedimientos: el Procedimiento de Apoyo para la Gestión de No Conformidades, el Procedimiento Clave para la Gestión de los Trabajos de Fin de Título y el Procedimiento de Apoyo para la Selección y Admisión de Estudiantes.

Los resultados de la implantación durante el curso 2013/2014 han seguido la línea positiva de los años anteriores; además, se ha implantado ya el Procedimiento Clave para la Gestión de las Prácticas Externas, así como el ya citado anteriormente Procedimiento Clave para la Gestión de los Trabajos de Fin de Título, que aparece por primera vez en la Modificación 03. No ha sido necesaria aún la implantación del Procedimiento Clave para la Gestión de la Extinción de las Enseñanzas, ni tampoco la del Procedimiento de Apoyo para

la Selección y Admisión de Estudiantes o la del Procedimiento de Apoyo para la Gestión de No Conformidades.

El resto de los procesos está en marcha y las evidencias indican que se ha cumplido con la mayor parte de las fases de los procedimientos. Se ha realizado adecuadamente, en todo caso, la gestión y control de dichos procesos y se han registrado las evidencias pertinentes. No obstante, se está ya pensando en una próxima modificación 04 del Sistema de Garantía de Calidad, ya que se deben introducir elementos nuevos como ciertas comisiones creadas con posterioridad a la anterior modificación o los datos del nuevo equipo decanal, además de otras mejoras, como es deseable según el ciclo de mejora continua de los programas formativos universitarios.

Como indica el Procedimiento de Apoyo para la Gestión de los Documentos del Sistema de Garantía de Calidad (PAC01), 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, debe ser publicada y, por ello, se encuentra ubicada en la web del Centro (web: listado de evidencias).

En Las Palmas de G.C., a 25 de junio de 2015

Francisco Ponce Lang-Lenton
Decano de la Facultad de Filología

ANEXO 1. TABLA DE LOS RESULTADOS DEL CENTRO EN GENERAL

Ámbito	Denominación indicadores		Curso Académico			
			2010/2011	2011/2012	2012/2013	2013/2014
CAPTACIÓN, OFERTA Y DEMANDA DE PLAZAS	Tasa de acceso		18,81	15,76	15,51	15,74
	Tasa de matriculación		102,41	107,22	103,33	107,22
	Número de plazas de nuevo ingreso ofertadas		166	180	180	180
	Nota media estudiantes de Nuevo Ingreso		6,97	6,91	7,28	7,25
	Tasa de estudiantes de nuevo ingreso: primera opción		81,76	73,58	83,33	83,30
	Nº de estudiantes de Nuevo Ingreso en primer curso		170	193	186	193
	Nº estudiantes matriculados	General	610	697	759	804
		Tiempo completo	516	604	700	748
		Tiempo parcial	94	93	59	56
MOVILIDAD DEL ESTUDIANTE	Nº de estudiantes enviados		24	26 (24 Erasmus, 2 América Latina)	36 (9 Erasmus Mundus; 4 Estados Unidos/Australia; 20 LLP/Erasmus; 3 Sicúe/Séneca)	30 LLP/Erasmus
	Nº de estudiantes recibidos		51	431 (423 Erasmus; 2 América Latina; 5 Corea; 1 Sin Programa de Intercambio)	510 (476 Erasmus; 5 América Latina; 15 Ciencias sin Fronteras-Brasil; 3 Corea; 7 Rusia; 4 Sicué/Séneca)	425 LLP/Erasmus; 1 Ciencias sin Fronteras-Brasil; 4 Corea; 2 Rusia; 4 Erasmus Mundus
PRÁCTICAS EXTERNAS	Nº de estudiantes que han cursado prácticas externas (U-IN05REN-P)		ND	ND	ND	65
DESARROLLO DE LA ENSEÑANZA Y EVALUACIÓN DE LOS ESTUDIANTES	Tasa de Rendimiento en Créditos		63,19	63,77	70,08	74,35
	Número de créditos superados		23.959,00	27.597,50	31.600,00	33.077,00
	Número de créditos matriculados en la titulación		6.510	43.333,5	45.222,5	44.486,00
	Número de créditos presentados		27.731,00	32.455,50	36.792,50	38.485,50
	Tasa de Graduación		ND	ND	ND	ND
	Tasa de Abandono		ND	64,16	21,76	20,43
	Tasa de Eficiencia		ND	ND	ND	ND

Ámbito	Denominación indicadores	Curso Académico			
		2010/2011	2011/2012	2012/2013	2013/2014
	Número de egresados	ND	ND	ND	76[6]
	Duración media de los estudios	ND	ND	ND	ND
	Tasa de éxito (U-IN31REN-P-2)	ND	85,19	86,20	87,49
	Tasa de evaluación del Centro (U-IN32REN-P-1)	73,14	74,86	81,30	84,99

ANEXO 2. TABLA DE RESULTADOS DEL GRADO EN LENGUA ESPAÑOLA Y LITERATURAS HISPÁNICAS

Ámbito	Denominación indicadores		Curso Académico			
			2010/2011	2011/2012	2012/2013	2013/2014
CAPTACIÓN, OFERTA Y DEMANDA DE PLAZAS	Tasa de acceso		17,06	14,63	18,09	16,33
	Nº de estudiantes de nuevo ingreso según la modalidad de acceso	COU/LOGSE	68	70	78	70
		FP/CFGS	2	4	5	5
		Extranjeros	1	2	0	6
		Mayores de 25 años	1	7	1	1
		Titulados	1	1	1	0
		Otros	0	0	0	0
	Tasa de matriculación		98,65	105,00	106,25	102,50
	Número de plazas de nuevo ingreso ofertadas		74	80	80	80
	Ratio de plazas de la Titulación		1,95	2,65	2,41	2,54
	Nota media estudiantes de Nuevo Ingreso		6,85	6,32	6,52	6,81
	Tasa de estudiantes de nuevo ingreso: primera opción		87,67	57,14	70,59	75,61
	Nº de estudiantes de Nuevo Ingreso en primer curso		73	84	85	82
	Variación porcentual de la matrícula de nuevo ingreso con relación al curso académico anterior		ND	15,07	1,19	-3,53
	Nº estudiantes matriculados	General	88	177	250	301
		Tiempo completo	76	143	244	298
		Tiempo parcial	12	34	6	3

[6] La cifra de egresados ha sido obtenida de los datos de Ordenación Académica del *Discoverer*, y comprende tanto los alumnos de los nuevos Grados como los de las antiguas Licenciaturas.

Ámbito	Denominación indicadores	Curso Académico			
		2010/2011	2011/2012	2012/2013	2013/2014
MOVILIDAD DEL ESTUDIANTE	Nº de estudiantes enviados	ND	ND	1	2
	Nº de estudiantes recibidos	223	425	486	435
PRÁCTICAS EXTERNAS	Nº de estudiantes que han cursado prácticas externas (U-IN05REN-P)	ND	ND	ND	25
DESARROLLO DE LA ENSEÑANZA Y EVALUACIÓN DE LOS ESTUDIANTES	Tasa de Rendimiento en Créditos	74,91	69,84	74,87	72,80
	Número de créditos superados	3.573	6.620	10.252,50	11.998
	Número de créditos matriculados en la titulación	4.776	9.478,50	13.693,50	16.482
	Número de créditos presentados	4.023	7.879	12.132	14.274
	Tasa de Graduación	ND	ND	ND	ND
	Tasa de Abandono	ND	ND	27,40	32,14
	Tasa de Eficiencia	ND	ND	ND	ND
	Número de egresados	ND	ND	ND	14
	Duración media de los estudios	ND	ND	ND	3,79
	Tasa de éxito (U-IN31REN-P-2)	88,81	84,02	85,40	85,26
	Tasa de evaluación de la Titulación (U-IN32REN-P-2)	84,23	83,12	87,81	85,38

ANEXO 3. TABLA DE RESULTADOS DEL GRADO EN LENGUAS MODERNAS

Ámbito	Denominación indicadores		Curso Académico			
			2010/2011	2011/2012	2012/2013	2013/2014
CAPTACIÓN, OFERTA Y DEMANDA DE PLAZAS	Tasa de acceso		20,38	16,74	13,85	15,33
	Nº de estudiantes de nuevo ingreso según la modalidad de acceso	COU/LOGSE	91	103	94	108
		FP/CFGS	1	4	1	0
		Extranjeros	0	1	0	0
		Mayores de 25 años	5	1	2	2
		Titulados	0	0	2	1
		Otros	0	0	2	0
	Tasa de matriculación		105,43	109,00	101,00	111,00
	Número de plazas de nuevo ingreso ofertadas		92	100	100	100
	Ratio de plazas de la Titulación		2,04	2,98	3,57	3,09
	Nota media estudiantes de Nuevo Ingreso		7,07	7,37	7,92	7,69
	Tasa de estudiantes de nuevo ingreso: primera opción		77,32	86,24	94,06	90,99
	Nº de estudiantes de Nuevo Ingreso en primer curso		97	109	101	111
	Variación porcentual de la matrícula de nuevo ingreso con relación al curso académico anterior		ND	12,37	-7,34	9,90
	Nº estudiantes matriculados	General	115	208	286	375
		Tiempo completo	107	199	275	369
		Tiempo parcial	8	9	11	6
MOVILIDAD DEL ESTUDIANTE	Nº de estudiantes enviados		ND	0	22	26
	Nº de estudiantes recibidos		45	54	94	52
PRÁCTICAS EXTERNAS	Nº de estudiantes que han cursado prácticas externas (U-IN05REN-P)		ND	ND	ND	40
DESARROLLO DE LA ENSEÑANZA Y EVALUACIÓN DE LOS ESTUDIANTES	Tasa de Rendimiento en Créditos		82,40	77,17	80,92	83,32
	Número de créditos superados		5.364	9.508,50	13.878	18.576
	Número de créditos matriculados en la titulación		6.510	12.298,50	17.127	22.296
	Número de créditos presentados		5.922	10.798,50	15.699	21.009
	Tasa de Graduación		ND	ND	ND	ND
	Tasa de Abandono		ND	15,60	17,53	15,60
	Tasa de Eficiencia		ND	ND	ND	ND
	Número de egresados		ND	ND	ND	24
	Duración media de los estudios		ND	ND	ND	3,96

Ámbito	Denominación indicadores	Curso Académico			
		2010/2011	2011/2012	2012/2013	2013/2014
	Tasa de éxito (U-IN31REN-P-2)	ND	88,03	88,39	90,20
	Tasa de evaluación de la Titulación (U-IN32REN-P-2)	90,97	87,66	91,56	92,37