



**Informe Anual**  
**Curso Académico 2017/2018**

**Facultad de Filología**

Autor: Equipo Decanal



Elaborado por la Comisión de Garantía de Calidad (20 de mayo de 2019),  
revisado por el Equipo Decanal y posteriormente aprobado en Junta de  
Facultad de 9 de diciembre de 2019.



## 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 2017/2018.

Durante este curso académico, la Facultad de Filología impartió todos los cursos de las titulaciones de grado (adaptadas al Espacio Europeo de Educación Superior): Grado en Lengua Española y Literaturas Hispánicas y Grado en Lenguas Modernas. Ambas titulaciones se impartieron ya íntegramente dentro del plan 41, que distingue dos menciones por grado: en el GLM se encuentran Inglés-francés e Inglés-chino y en el GLELH, Literatura española e hispanoamericana y Lengua española para extranjeros: español-chino. Además, durante el curso 2017/2018 se impartió también el Máster en Cultura Audiovisual y Literaria.

En este informe se analizan los datos generales de la Facultad, incluyendo los resultados de los cuatro cursos de los Grados, así como también los del Máster. Tanto los datos generales como los específicos de los Grados y del Máster 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.

Toda la información del Centro está disponible en la página web [www.ff.ulpgc.es](http://www.ff.ulpgc.es).

En Las Palmas de G.C., a 2 de diciembre de 2019

Ana María Pérez Martín  
Decana de la Facultad de Filología

## 1. RESULTADOS DEL CENTRO

### 1.1. OBJETIVOS DE DIRECCIÓN DEL CENTRO

Atendiendo al *Procedimiento Estratégico para la Elaboración y Actualización de la Política del Centro* (PEC01), el equipo decanal de la Facultad de Filología renueva la [Política y objetivos generales del Centro](#) cada vez que resulta necesario. Durante el curso 2017-2018, el análisis de necesidades realizado por el equipo decanal concluyó que la Política vigente era aún válida, con lo que se mantuvo el documento aprobado en Junta de Facultad de 7 de noviembre de 2016, tras la entrada en vigor del *IV Plan Estratégico Institucional* de la ULPGC. A partir de esta Política, y según dicta el mismo procedimiento, se plantea de forma anual una serie de acciones y metas para el logro de los objetivos de dirección planificados.

El equipo decanal estableció 15 objetivos específicos de dirección para el curso 2017/2018 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 2017/2018 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 rojo las no alcanzadas:

Objetivo		Definición Indicador/evidencia	Meta
General	Específico		
<p><b>Objetivo 1:</b> Completar y mejorar la oferta formativa de la Facultad de Filología a través de la creación e implementación de nuevas menciones de los Grados y de másteres competitivos, así como seguir velando por el correcto funcionamiento de las titulaciones ya existentes.</p>	<p><b>OBJ-ESP 1.1</b> Elaborar la propuesta para la creación de un máster en enseñanza bilingüe.</p>	Existencia de una memoria de verificación del máster	Contar con la memoria de verificación específica para la titulación → CUMPLIDO
		Acta de aprobación de la Junta de Facultad	Aprobación de la memoria de verificación por parte de la Junta de Facultad → Aprobado en Junta de 6/10/2017
		Acta de aprobación del Consejo de Gobierno	Aprobación de la memoria de verificación por parte del Consejo de Gobierno → Aprobado en Consejo de Gobierno de 24/10/2017
		Informe positivo de la ACCUEE	Aprobación del diseño del máster por parte de la ACCUEE → CUMPLIDO Informe positivo de 21 de mayo de 2018
		Informe positivo de la ANECA	Aprobación del diseño del máster por parte de la ANECA → NO CUMPLIDO
	<p><b>OBJ-ESP 1.2</b> Culminar el proceso de renovación de la acreditación del MCAL de la Facultad de Filología, según los requisitos establecidos por la ANECA.</p>	Existencia del informe positivo de la ACCUEE	Resultado positivo del informe de evaluación Informe favorable de 29/11/2017  Renovación de la acreditación del MCAL → CUMPLIDO
<p><b>Objetivo 2:</b> Impulsar la participación de los estudiantes en los estudios de posgrado del Centro, para lo que se procurará la colaboración y el entendimiento con los demás Centros de Humanidades, siempre desde una posición de respeto mutuo</p>	<p><b>OBJ-ESP 2</b> Consolidar, mediante las acciones de captación oportunas, el número de matriculados en el MCAL para que este siga siendo superior al número mínimo de matriculados que exige la Comunidad Autónoma.</p>	Número de matriculados en el Máster	Número de matriculados $\geq$ 15 → CUMPLIDO: 19 estudiantes de nuevo ingreso. 28 matriculados en total según Discoverer
<p><b>Objetivo 3:</b></p>	<p><b>OBJ-ESP 3.1</b></p>		

Objetivo		Definición Indicador/evidencia	Meta
General	Específico		
Garantizar la adecuación y mejora continua de los programas formativos a través del compromiso del Centro de establecer acciones de mejora relacionadas con el desarrollo de la formación, velando por el cumplimiento de los procedimientos establecidos en el Sistema de Garantía de Calidad de la Facultad, que serán revisados y actualizados periódicamente	Facilitar el correcto uso por parte de los alumnos de las herramientas y los recursos que ofrece la biblioteca de Humanidades mediante la impartición de un curso presencial a los estudiantes de primero de los grados en las semanas iniciales del curso	Existencia de la hoja de firmas que acredite la asistencia de los alumnos al curso	Asistencia al curso de al menos el 90% de los alumnos de primero de los grados → CUMPLIDO
	<b>OBJ-ESP 3.2</b> Actualizar algunos de los procedimientos del Sistema de Garantía Interno de Calidad, o todos ellos si se considerara necesario tras el correspondiente análisis de necesidades.	Acta(s) de aprobación de la Junta de Facultad	Modificación de los procedimientos que requieran una actualización → NO CUMPLIDO
	<b>OBJ-ESP 3.3</b> Modificar el sistema de designación de tribunales de TFG	Acta de aprobación de la Comisión de Trabajo de Fin de Grado	Cambio en el sistema de designación de tribunales de TFG para una mayor funcionalidad → CUMPLIDO. Acta Comisión de TFG de 14/11/2017
	<b>OBJ-ESP 3.4</b> Llevar a cabo las acciones previstas en los planes de mejora remitidos a la Comisión de Acreditación de los títulos que han renovado la acreditación	Nº de acciones de mejoras resueltas en 2017-2018	Resolución de todas las acciones previstas en el plan de mejoras para el curso 2017-2018
<b>Objetivo 4:</b> Promover y desarrollar acciones culturales (conferencias, cursos, seminarios, etc.) y difundirlas entre los diferentes grupos de interés.	<b>OBJ-ESP 4</b> Organizar diversos cursos y actividades culturales.	Existencia de una memoria anual de actividades del curso 2017-2018  Nº de cursos y actividades organizadas	Realización de 2 cursos y 10 actividades culturales → 3 cursos; 9 actividades culturales
<b>Objetivo 10:</b> Potenciar una amplia participación e implicación de las empresas e instituciones en las prácticas docentes, y favorecer su internacionalización, según los nuevos retos planteados	<b>OBJ-ESP 10</b> Ampliar la oferta de prácticas externas en los grados	Número de convenios establecidos en el curso 2017-2018	Establecimiento de al menos 5 convenios más que en el curso 2016-2017 → CUMPLIDO

Objetivo		Definición Indicador/evidencia	Meta
General	Específico		
en el IV Plan Estratégico Institucional de la UPLGC.			
<p><b>Objetivo 12:</b> Fomentar la participación de todos nuestros grupos de interés, y en especial de nuestros estudiantes, en los órganos de gobierno y comisiones del Centro, garantizar el funcionamiento de las comisiones necesarias para el desarrollo de las nuevas titulaciones.</p>	<p><b>OBJ-ESP 12</b> Buscar nuevas fórmulas para ampliar, dentro del cupo reglamentariamente establecido, la representación estudiantil en los órganos de gobierno de la Facultad</p>	<p>Acta de la Junta de Facultad donde se apruebe(n) la(s) nueva(s) fórmula(s).</p> <p>Acta de la Junta de Facultad donde se apruebe la modificación del Reglamento.</p> <p>Número de representantes de los estudiantes en la Junta de Facultad en el curso 2018-2019</p>	<p>Aprobación de al menos una nueva fórmula en Junta de Facultad</p> <p>Aprobación de la modificación del Reglamento de la Junta de Facultad → <a href="#">Acta de 27/07/2018</a></p> <p>Número de representantes de los alumnos en 2018-2019 ≥ 8 → <b>CUMPLIDO: 16 representantes de estudiantes en 2018-2019</b></p>
<p><b>Objetivo 15:</b> Favorecer y promover la movilidad de estudiantes, profesorado y personal de administración y servicios a universidades nacionales y extranjeras, ampliando además el número de convenios bilaterales con las universidades socias.</p>	<p><b>OBJ-ESP 15</b> Revisar, renovar y mantener la oferta de movilidad ya existente con universidades socias</p>	<p>Número de plazas y convenios</p>	<p>Renovación y mantenimiento de los convenios establecidos → <b>CUMPLIDO</b></p>
<p><b>Objetivo 17:</b> Adoptar una política de claridad en la difusión de información a todos los grupos de interés.</p>	<p><b>OBJ-ESP 17</b> Revisar y actualizar el diseño y los contenidos de la página web de la Facultad de Filología</p>	<p>Existencia de una página web actualizada y con contenidos renovados</p>	<p>Que exista una página web con esas características → <b>CUMPLIDO</b></p>
<p><b>Objetivo 18:</b> Fomentar el uso de laboratorios y aulas especializadas y mejorar la dotación del Centro en cuanto a la infraestructura requerida para las nuevas necesidades en la docencia y el aprendizaje.</p>	<p><b>OBJ-ESP 18.1</b> Renovar las infraestructuras del aula 6, aula de informática</p>	<p>Existencia de elementos nuevos o renovados en el aula de informática</p>	<p>Sustitución de mobiliario y accesorios antiguos e inservibles e incorporación de nuevos medios para facilitar la labor de enseñanza / aprendizaje</p>

Objetivo		Definición Indicador/evidencia	Meta
General	Específico		
	<p><b>OBJ-ESP 18.2</b> Renovar las infraestructuras del aula A13</p> <p><b>OBJ-ESP 18.3</b> Renovar las infraestructuras del aula de Audiovisuales</p>	<p>Existencia de sillas con mesas, en lugar de sillas de pala, en el aula A13</p> <p>Existencia de nuevas ventanas, persianas y ventiladores</p>	<p>→ NO CUMPLIDO</p> <p>Sustitución de sillas de pala por mesas y sillas → CUMPLIDO</p> <p>Sustitución de ventanas y persianas e instalación de ventiladores → CUMPLIDO</p>

Tabla 1. Cumplimiento de los Objetivos Específicos de Dirección 2017/2018

El nivel de consecución de los objetivos marcados es positivo, pues la mayoría de ellos 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 las metas ya alcanzadas.

De especial importancia ha sido la aprobación de la modificación en el nombramiento de tribunales de trabajos de fin de grado, ya que el nuevo sistema permite al profesorado una mejor gestión y organización de su actividad investigadora, que suele desarrollarse en gran parte en los meses de junio y julio. También hay que destacar no solo la consolidación, sino el aumento del alumnado de nuevo ingreso en el MCAL, algo muy importante para el mantenimiento de la única titulación de posgrado de la Facultad de Filología. Esta satisfacción se une a la de haber recibido la renovación de la acreditación de este título, que hace que la Facultad cuente ya con la renovación de la certificación de todas sus titulaciones. Finalmente, uno de los mayores logros del Centro durante el curso 2017/2018 ha sido haber encontrado la fórmula para incrementar el número de estudiantes en Junta de Facultad: mediante la incorporación automática de los delegados, durante el curso 2018/2019 ha asistido a las reuniones de la Junta de Centro un total de 16 estudiantes.

Por otro lado, si bien es cierto que algunos de los objetivos propuestos para el curso 2017/2018 no se llegaron a cumplir, en todos los casos se sigue trabajando en ellos. Con respecto al máster en enseñanza bilingüe, como ya se informó en el informe de la anualidad anterior, desde el curso 2016-2017 la Facultad de Filología empezó a actuar de manera coordinada con la Facultad de Ciencias de la Educación de la ULPGC y con la Facultad de Educación de la ULL. Durante el año académico 2017-2018 se trabajó de manera constante por este objetivo y, como consecuencia, la memoria de verificación del máster fue aprobada

en Consejo de Gobierno de 24 de octubre de 2017 y fue enviada a las agencias de Calidad para su aprobación. A pesar de que se recibió el informe positivo de la ACCUEE en mayo de 2018, la ANECA emitió un informe negativo y durante el curso 2018/2019 se han estado aplicando las sugerencias aportadas. En el mes de abril de 2019 se remitió la última versión a la agencia nacional y, de nuevo, se recibió un informe NO FAVORABLE con sugerencias de revisión el 3 de junio de 2019. Hay que hacer constar, en todo caso, que en el BOC de 19 de septiembre de 2018 se incluye el *DECRETO 133/2018, de 10 de septiembre, por el que se acuerda la implantación de las enseñanzas conducentes a la obtención del título oficial de Máster Universitario en Aprendizaje Integrado de Contenidos en Lenguas Extranjeras (AICLE) por la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria y por la Universidad de La Laguna*. En cuanto a la modificación del SGC, el equipo decidió esperar a que se llevara a cabo la auditoría interna del Vicerrectorado de Calidad, con el objetivo de incorporar las observaciones y propuestas de mejora que se incluyeran en el informe definitivo de dicha auditoría. La visita de las técnicas del GEI se produjo el 31 de octubre de 2018 y proporcionó información importante para la adecuada modificación del SGC.

Finalmente, existe un objetivo, el que se refiere al cumplimiento de las acciones de mejora previstas para 2017/2018, que no se ha valorado por existir aún una mejora no conseguida que estaba prevista para el curso 2016/2017: la realización de encuestas a los empleadores de los grados (y no solo a los tutores de Prácticas Externas), vinculada directamente a los vicerrectorados con competencias en Calidad y en Empleabilidad. La misma propuesta se introdujo en el plan de acciones de mejora tras la renovación de la certificación del MCAL.

## **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 anteriores (desde 2011/2012), la Comisión de Acción Tutorial del Centro definió, difundió y ejecutó un Plan de Captación, consistente en una primera fase de difusión de la información sobre las titulaciones ofrecidas por la Facultad de Filología a todos

los centros de la provincia de Las Palmas y en una segunda etapa de visita a dichos centros (se incluyen en el plan de captación tanto los que imparten estudios de Bachillerato y Ciclos Formativos de Grado Superior, como las Escuelas Oficiales de Idiomas). En los correos electrónicos que se remitieron en la primera fase se incluyeron las características generales de las titulaciones y se adjuntaron los trípticos correspondientes; asimismo, se ofreció una visita al centro si el equipo directivo estaba interesado y se anunció la Jornada de Puertas abiertas. Durante el mes de marzo de 2017 se envió un profesor a aquellos centros de enseñanza secundaria que lo demandaron; este docente impartió charlas informativas sobre las características generales de los grados, apoyadas por material en formato digital y la entrega de trípticos en papel. Estas son solamente algunas de las acciones que se llevaron a cabo dentro del plan de captación, ya que también se incluyó el seguimiento de la información en las redes sociales o la actualización de la información en la página de la Facultad, entre otras iniciativas. 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 citada Jornada de Puertas Abiertas el 15 de marzo de 2018, en la que participaron los miembros del equipo decanal.

En cuanto a la oferta y demanda de plazas, los resultados generales obtenidos en el curso académico 2017/2018 se han mantenido con respecto a los del curso anterior, ya que el número total de matriculados de nuevo ingreso en las titulaciones de la Facultad de Filología fue de 176 (tres menos de los 179 registrados en 2016-2017). Sin embargo, en lo que se refiere a los diferentes títulos impartidos en el Centro tenemos que hablar de una disparidad evidente entre los dos grados: así como en el GLM se cubrieron 99 de las 100 plazas ofertadas, en el GLELH se matricularon solo 58 estudiantes de nuevo ingreso, lo que implica un considerable descenso con respecto a los 71 matriculados de nuevo ingreso del curso inmediatamente anterior, y un 72,5% del total de las 80 plazas con las que cuenta la titulación. La disminución de estudiantes en el primer curso del GLELH ha supuesto una preocupación fundamental para el equipo decanal y su aumento constituye uno de los objetivos principales del equipo directivo para el curso 2018-2019. Entre las acciones que se plantean para conseguirlo, se incluye como objetivo específico la revisión de la memoria del GLELH con el propósito de modificar aquellos aspectos que sean necesarios para lograr una titulación más atractiva al posible alumnado. La necesidad de esta modificación del plan de

estudios del GLELH ha sido recientemente refrendada por los miembros de la CAD de la titulación, quienes sugirieron también diversas acciones para la captación de nuevo alumnado.

En cuanto al Máster Universitario en Cultura Audiovisual y Literaria, el número de nuevos matriculados vuelve a experimentar un nuevo ascenso en el curso 2017-2018: de los 16 estudiantes de nuevo ingreso en 2016-2017 se ha pasado a un total de 19, la mejor cifra desde que se empezó a impartir en el curso 2014/2015 y que supera con holgura el número mínimo establecido para las titulaciones de máster (15). El aumento en el número de nuevas matriculaciones supone, asimismo, la superación del objetivo específico establecido por el equipo decanal para el curso 2017/2018, que consistía en la consolidación del número mínimo de estudiantes en el MCAL.

Los datos sobre el número de estudiantes de nuevo ingreso que eligen los títulos de la Facultad de Filología como **primera opción** experimentan un considerable ascenso con respecto al curso inmediatamente anterior, en el que ya llegaron al 75,94%, ya que en 2016/2017 constituyen el 86,03%; los elevados índices obtenidos en estos últimos cursos continúan marcando una gran diferencia con lo que ocurría con nuestras titulaciones antes de la puesta en marcha de los grados (pensemos que en 2009/2010 el porcentaje de alumnos en primera opción estaba en el 49,71%), y redundará sin duda en mejores resultados académicos.

- *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 y de máster, 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 última modificación (R05) se aprobó el 7 de noviembre de 2016. En la actualidad se puede acceder a esta última versión del PATOE, que se mantiene vigente ya que no se ha considerado necesaria su modificación durante el curso 2017/2018 ([enlace web](#)). 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 y del máster. 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 las diferentes titulaciones.

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. En el caso del Máster en Cultura Audiovisual y Literaria, estos criterios fueron aprobados en sesión de 17 de julio de 2014. Asimismo, desde el primer año de implantación de los nuevos Grados, el Centro cuenta con unas *Normas Básicas de Convivencia* que se revisan anualmente; la última modificación (R05) fue aprobada por la CAT el 25 de septiembre de 2015 y por la Junta de Facultad el 15 de octubre de 2015.

A continuación se detallan los programas específicos de orientación llevados a cabo durante el curso 2017/2018 en las titulaciones de grado y de máster que ofrece la Facultad de Filología:

- **Jornada de Acogida de los grados**, celebrada el 11 de septiembre de 2017 en horario de mañana (9:30-13:00) y tarde (15:00-18:30), en la que se destaca la participación de los diferentes grupos de interés del Centro: estudiantes, profesorado y personal de administración y servicios.
- **Jornada de Acogida del Máster en Cultura Audiovisual y Literaria**, celebrada el 18 de septiembre de 2017.
- **Reuniones de tutoría orientadora grupal** de los alumnos con los respectivos tutores orientadores de las cuatro promociones de los grados y de los alumnos del máster con su tutor orientador. 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 2017/2018 fueron los de *Latín* y *Cómo redactar un trabajo de investigación*.

Los resultados de satisfacción para este aspecto se mantienen elevados en el curso 2017-2018, aunque los datos varían según la encuesta: en la encuesta de satisfacción con la titulación y el Centro, los alumnos de la Facultad de Filología valoran la atención al estudiante (programas de acogida, orientación...) con un 2,96 sobre 5. Sin embargo, en las encuestas de valoración docente los estudiantes muestran una muy elevada consideración sobre el desarrollo de la acción tutorial por parte del profesorado, con unos índices que, si bien descienden ligeramente en el GLM (4,13 frente a 4,27 en 2016/2017), experimentan un considerable auge en el GLELH, con un 4,32 (frente al 4,12 del curso anterior) y, especialmente, en el MCAL, con un 4,63 (muy superior al 4,42 de 2016/2017).

Finalmente, como una acción dentro del *Procedimiento de Apoyo al Centro para la Medición de la Satisfacción, Expectativas y Necesidades* (PAC07), 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 ser consultados por la comunidad de la Facultad de Filología en la web del Centro ([www.ff.ulpgc.es](http://www.ff.ulpgc.es), dentro del Sistema de Garantía de Calidad), reflejan un nivel de satisfacción global elevado con el desarrollo y la información presentada. Los resultados de los estudiantes de nuevo ingreso en los grados del curso 2017/2018 indicaron que el 34,78% de los estudiantes del turno de mañana y el 49,23% de los de tarde se encontraban *muy satisfechos*, y que el 63,04% de los estudiantes del turno de mañana y el 49,23% de los de tarde manifestaron encontrarse *satisfechos*. De esta manera, se obtiene una media en el curso 2017/2018 de 4,39/5, lo que se traduce en una mejora con respecto al 4,22/5 del curso 2016/2017. Se sigue, pues, en consonancia con los buenos resultados de los últimos años, en los que no se baja de los 4 puntos sobre 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 estas jornadas.

Asimismo, durante este curso 2017/2018 se llevó a cabo por cuarta vez la Jornada de Acogida en el Máster en Cultura Audiovisual y Literaria. Dicha Jornada tuvo también una acogida muy favorable por parte de los alumnos de este tercer año de implantación del Máster, como se observa en la media obtenida en las correspondientes encuestas de satisfacción: 4,38 sobre 5 (el 69,23% de los alumnos se declararon *muy satisfechos* con la información presentada en este programa, el 15,38% dijeron estar *satisfechos* y un 7,69% se declararon *medianamente satisfechos*). El informe técnico completo se encuentra publicado en la [web de la Facultad de Filología](#) (dentro del Sistema de Garantía de Calidad y con acceso restringido a la comunidad del Centro).

- *Desarrollo y evaluación de la enseñanza*

A través del *Procedimiento Clave para el Desarrollo de la Enseñanza y Evaluación de los Estudiantes* (PCC05), durante el curso 2013/2014 se culminó la implantación gradual de los cuatro cursos de ambos grados, y en el 2017/2018 salió la quinta promoción de las nuevas titulaciones. Durante todo el proceso de implantación se ha prestado 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.

En este sentido, en el curso 2017/2018 continuaron funcionando los sistemas de coordinación, nombrándose las distintas figuras que aparecen recogidas en el Reglamento. Del mismo modo, y siguiendo el protocolo para la elección de delegados de 12 de febrero de 2014 (R02), se procedió a elegir a los delegados y subdelegados de curso de los grados.

Podemos afirmar que los resultados obtenidos en las diferentes titulaciones son positivos. En cuanto a la tasa de rendimiento, que mide la facilidad o dificultad con que los estudiantes superan las materias en que se matriculan, se puede observar que los resultados alcanzados continúan siendo en general considerablemente elevados: en el Grado en Lengua Española y Literaturas Hispánicas esta tasa asciende al 72,22% (desde el curso 2015-2016 no ha bajado del 70%), en el Grado en Lenguas Modernas, al 84,26% (desde el mismo curso 2015-2016 no se descende del 80%) y en el MCAL, al 83,63%, porcentaje que mantiene los buenos

resultados obtenidos también desde el curso 2015-2016, segundo desde la implantación del título.

Con respecto a la tasa de éxito, que se refiere a la facilidad o dificultad con que los alumnos superan las asignaturas de las que se examinan, los porcentajes se mantienen estables (si bien con un ligero ascenso) en ambos grados: en el GLELH, con el 85,04% y en el GLM, con el 92,07%. En el caso del MCAL, el índice del 99,44% supone un ascenso desde el 96,45% alcanzado en 2016/2017 y se acerca al 100% obtenido en las dos primeras promociones. Consideramos que es muy significativo que los índices se sitúen siempre por encima del 85% en las tres titulaciones de la Facultad de Filología.

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 establecidas son las siguientes<sup>1</sup>:

- Tasa de graduación mayor que o igual al 50% ( $\geq 50\%$ ).
- Tasa de abandono menor que o igual al 20% ( $\leq 20\%$ )
- Tasa de eficiencia mayor que el 70% ( $> 70\%$ ).

En el caso del Máster en Cultura Audiovisual y Literaria, las metas establecidas en la memoria de verificación son las siguientes:

- Tasa de graduación 90%
- Tasa de abandono 10%
- Tasa de eficiencia 90%

Para el análisis de los resultados correspondientes al abandono se ha tenido en cuenta, en primer lugar, la tasa de abandono inicial, que hace alusión al porcentaje de los alumnos que abandonan los estudios durante la carrera y nos permite prever, por tanto, la tasa de abandono final del título. En la tabla 2, se muestran los resultados de ambas tasas de abandono:

---

<sup>1</sup> Estas metas son el resultado de un estudio que realizó el equipo decanal de la Facultad de Filología tras detectar que no se habían definido en las memorias de modificación de los títulos de grado, y que partió del análisis previo del contexto académico de los cursos anteriores. El estudio se realizó en diciembre de 2012, fue aprobado por el equipo decanal en sesión de 8 de enero de 2013 y fue posteriormente revisado y aprobado por la Comisión de Garantía de Calidad en reunión de 23 de enero de 2013. Finalmente, fue presentado a la Junta de Facultad para su ratificación el 24 de enero de 2013.

	TITULACIÓN	201011	201112	201213	201314	201415	201516	201617
Tasa de abandono inicial	GLELH	16,44	23,81	20,00	15,85	18,92	20,00	19,72*
	GLM	12,37	9,17	13,86	11,71	11,11	14,00	19,57*
	MCAL	--	--	--	--	0,00	25,00	12,5*
Tasa de abandono del título	GLELH	24,66	27,38	31,76	44,00	0*	NP	NP
	GLM	26,80	23,85	30,69	23,64	0*	NP	NP
	MCAL	--	---	--	--	0,00	0,00	0*

Tabla 2. Resultados de las tasas de abandono

Como puede observarse, aunque obviamente no se dispone aún de los datos para el curso 2017/2018, y algunos de los anteriores resultan todavía provisionales (marcados con \*), los índices de abandono inicial no son muy elevados en el GLM, pero sí pueden considerarse un tanto preocupantes en el GLELH, ya que en el curso 2015/2016 llegan al 20%. En cuanto al MCAL, el resultado correspondiente al curso 2014/2015 resulta inmejorable, mientras que en el curso 2015/2016 llama la atención el 25% de abandono inicial (recordemos que el límite máximo establecido por el Centro es de un 10%). En este sentido, y dada la importancia que tiene la tasa de abandono inicial como previsión de una posible tasa de abandono del título, el equipo decanal ha consultado los datos de que disponía y no ha encontrado explicación para ese 25%: desde la implantación del máster solamente se conoce el abandono de dos estudiantes (ambos por motivos estrictamente personales, que nada tenían que ver con la titulación).

En lo que atañe a la tasa de abandono (definitiva) de cada título, no se dispone lógicamente de datos de los últimos cursos académicos. Sí podemos decir que, en el caso de la promoción que empezó el GLELH en 2013/2014, esta tasa es del 44,00%, porcentaje que resulta bastante más elevado que el 23,64% del GLM para la misma promoción. Este último dato supone el porcentaje más bajo de todas las promociones del GLM desde que comenzaron a implantarse las titulaciones de grado. El porcentaje alcanzado por el GLELH resulta preocupante y ha sido objeto de reflexión tanto en las reuniones del equipo decanal como en la CAD del título. Los miembros de esta comisión, teniendo en cuenta tanto este índice como el descenso en la matrícula, han señalado, como ya se apuntó más arriba, la necesidad de modificar el plan de estudios vigente para el GLELH. En lo que respecta al MCAL, el dato de abandono de la titulación correspondiente a las primeras promociones es del 0%.

En cuanto a la tasa de graduación de los alumnos de Grado, que se obtiene en el curso 2017/2018 y que corresponde a la promoción 2013/2014, se alcanzan los siguientes

resultados: para el Grado en Lengua Española y Literaturas Hispánicas un 24,36% y para el Grado en Lenguas Modernas un 52,73%. En esta última titulación se alcanza un máximo histórico desde la implantación de los grados. Hay que apuntar, con respecto a este indicador, que en su formulación no se tienen en cuenta aquellos estudiantes que han reconocido créditos, lo que puede explicar el bajo índice de graduados, sobre todo en el caso del Grado en Lengua Española y Literaturas Hispánicas. Con respecto al Máster, los datos definitivos de la tasa de graduación de la promoción 2016/2017 (tercera promoción del título) pueden considerarse muy positivos, ya que alcanzan el 81,25%.

Asimismo, cabe señalar que, según los datos de lectura de trabajos de fin de título, en el curso académico 2017/2018 el número de estudiantes que finalizaron los grados fue de 33 en el Grado en Lengua Española y Literaturas Hispánicas y de 71 en el Grado en Lenguas Modernas. Según el mismo indicador, en el Máster en Cultura Audiovisual y Literaria se titularon 8 estudiantes en ese curso académico.

Finalmente, tenemos que aludir a la tasa de eficiencia de los diferentes títulos de la Facultad de Filología. Para los alumnos del plan 40 del GLELH alcanza, en el curso 2017/2018, el 80,21%, mientras que en el caso del GLM llega al 73,28%. Son porcentajes que superan los mínimos establecidos como meta en el caso de los grados (70% para ambos), según el estudio realizado por el equipo decanal al que se hizo referencia en la nota 4 de este informe. Con respecto a las titulaciones del plan 41 (que son las que se desarrollan actualmente y distinguen dos itinerarios o menciones), los datos resultan mucho más elevados: en el GLELH se observa un 97,90% de tasa de eficiencia y en el GLM, un 95,22%. En lo que respecta al MCAL, la tasa de eficiencia asciende al 89,74%, de manera que se puede afirmar que prácticamente se consigue el 90% que se había fijado como mínimo exigible en las metas previstas por el Centro.

Tomando como referencia la encuesta realizada en el año 2018, en la pregunta "Resultados alcanzados del Centro (centro y titulaciones, satisfacción, número de estudiantes, rendimiento de los estudiantes, etc.)" el PDI de la Facultad de Filología muestra su alta valoración de estos aspectos, con un 4,08 sobre 5.

En cuanto al nivel de satisfacción del estudiante con el desarrollo de la docencia, evaluado a través del Programa DOCENTIA de la ULPGC, el dato resulta también muy positivo: 3,95 en el GLELH, 4,07 en el GLM y 4,38 en el MCAL. Lo mismo sucede con la opinión sobre los aspectos de planificación de la docencia (3,98 en el GLELH, 4,14 en el GLM y 4,37 en el Máster) y sobre el proceso de evaluación (3,89, 4,03 y 4,34, respectivamente).

- *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 alcanza el 75,76%, porcentaje que se eleva en el caso del MCAL al 90,91% (20 de los 22 docentes de esta titulación son doctores).

Con respecto a la participación del profesorado en el programa de evaluación DOCENTIA-ULPGC de la ANECA, debemos recordar, en primer lugar, que a partir de la convocatoria 2014/2015 ya no es voluntaria y opcional, sino obligatoria para un tercio de los docentes. Hay que destacar que, según los datos recogidos en el *Informe global de resultados DOCENTIA-ULPGC 2017/2018*, en el curso que analizamos se evaluó al 100% de los profesores que debían presentarse, y todos ellos, sin excepción, obtuvieron una valoración positiva. Además, en el primer año en que se distinguen distintos grados de valoración, es importante resaltar que el 96,7% de los docentes de la Facultad de Filología han obtenido el grado de excelencia, lo que sitúa a esta Facultad en la quinta posición de todos los centros de la ULPGC. En realidad, de los 30 profesores evaluados, el 60% obtiene una A (la máxima valoración), el 36,7% una B y solamente 1 docente (3,3%) obtiene una C.

En cuanto a la participación del profesorado en los programas de movilidad internacional, tenemos que señalar que esta ha sido algo superior a la del curso 2016-2017, ya que ha pasado de un 9,20% a un 14,14%. Por titulaciones, encontramos los siguientes porcentajes de participación, todos igualmente superiores a los del curso anterior: en el GLEH, 8,93% (antes 5,88%); en el GLM, 15,79% (antes 8,16%) y en el MCAL, 31,82% (antes 13,04%). A pesar de este crecimiento, el equipo decanal considera que los índices de movilidad del profesorado pueden mejorarse y, por ello, ha incluido un objetivo específico en este sentido para el curso 2018/2019 ([objetivo 15.2](#)):

### 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.

Durante el curso académico 2017/2018 un total de 57 estudiantes de la Facultad de Filología visitaron universidades de otros países gracias a los diversos programas que ofrece la ULPGC (fundamentalmente dentro del Programa LLP/ERASMUS). De ellos, 12 eran del GLELH y 45 del GLM. Son datos que resultan muy similares a los del curso anterior (en el que también se registraron 57 estudiantes *outgoing*), y que por tanto confirman el excelente estado de la movilidad en la Facultad de Filología, en especial si los comparamos con los obtenidos en los primeros años de implantación de los grados, que ya eran considerados positivos: 26 alumnos en 2011/2012, 36 en 2012/2013, 30 en 2013/2014 y 34 en 2014/2015.

Por lo que respecta a los *estudiantes* recibidos, durante el curso 2017/2018 el número total de alumnos, según los datos proporcionados por la Oficina de Movilidad de Humanidades, ha ascendido a 131, lo que supone un incremento muy notable con respecto al curso inmediatamente anterior, en el que se recibió a 97 estudiantes, y permite afirmar que se continúa con la tendencia ascendente de la Facultad de Filología en este aspecto. La mayoría de estos alumnos escoge una combinación de asignaturas del GLELH y del GLM, por lo que podemos hacer esa cifra extensiva a ambas titulaciones.

La mejora de la movilidad, tanto de nuestros estudiantes como de los que recibimos, es una de las metas principales de la Facultad de Filología, por lo que se trabaja de manera constante en este sentido: por un lado, incentivando la participación de los estudiantes en los diferentes programas y, por otro, aumentando o manteniendo el número de plazas de convenio con otras universidades. Este aspecto se ha reflejado en un nuevo objetivo específico para el curso 2018/2019, como ya existía en los cursos anteriores. A este objetivo se ha sumado, como se ha apuntado anteriormente, el destinado a la promoción de la movilidad del profesorado.

- *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 realizando 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 de grado y de máster. Gracias a esos esfuerzos, en los últimos cursos académicos ha sido constantemente mayor el número de plazas ofertadas que el de alumnos que cursaban la asignatura en nuestros grados.

El curso 2017/2018 ha supuesto el quinto año de ejecución de este procedimiento en las titulaciones de grado (en 2013/2014 se implementó por primera vez el cuarto curso tanto del GLELH como del GLM) y el tercero en el Máster en Cultura Audiovisual y Literaria. Durante este año, un total de 112 alumnos, 92 de los grados y 20 del MCAL, cursaron la asignatura Prácticas Externas.

Además de unas tasas muy elevadas de rendimiento y de éxito (en esta última se alcanza el 100% en las tres titulaciones de la Facultad de Filología), los estudiantes valoran positivamente el desarrollo de la asignatura en la encuesta de matrícula: en la pregunta específica "Desarrollo de prácticas externas (en caso de haber cursado la asignatura)" se alcanza un 3,50 en el GLELH (algo inferior al 3,81 del pasado curso, pero igualmente elevado) y un 3,47 en el GLM que supera ampliamente el 2,83 del curso anterior. Es relevante la valoración obtenida en la pregunta acerca de "los conocimientos y capacidades adquiridos a través de las prácticas externas", valoración que asciende a 3,62 en el GLELH y a 3,47 en el GLM. En el caso del MCAL no contamos con una encuesta de los titulados en el año 2018, ya que se realiza de manera bienal, pero recordemos que cuando se pregunta al estudiante por su "Satisfacción con las prácticas" en la realizada en 2017, el resultado se eleva a un 4,00.

### **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* (PI13), se encarga de recoger los datos de inserción laboral de los estudiantes que terminan sus estudios en la ULPGC. El punto de seguimiento se establece a los dos años naturales tras el egreso y los últimos datos de que disponemos son los de los titulados del curso 2014/2015, que se describen a continuación.

Con respecto al GLELH, el 66,7% de los titulados en el curso 2014/2015 se encuentra trabajando (el 85,7% por cuenta ajena), lo que supone una tasa de empleo del 85,7%. Por otro lado, la tasa de empleo encajado (relacionado con los estudios realizados) de los egresados en este título es del 40%, mientras que el resto es empleo no encajado.

En cuanto al GLM, encontramos unos datos muy positivos, ya que el porcentaje de empleados (todos por cuenta ajena) alcanza el 86,2% en los dos años contemplados. Esto significa una tasa de empleo del 92,6% y, además, la tasa de empleo encajado asciende en los egresados de esta titulación al 88%.

Por último, el 60% de los estudiantes que finalizaron el Máster en Cultura Audiovisual y Literaria en el año 2015 (primera promoción de dicho título) se encuentran trabajando (todos por cuenta ajena) y la tasa de empleo se sitúa en el 75%. Hay que subrayar, por último, que el dato de empleo encajado en esta titulación de posgrado es del 100%.

#### 1.2.4. Satisfacción de los distintos colectivos implicados

El *Procedimiento Institucional para la Medición de la Satisfacción* (PI16) 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:

- *Encuesta sobre el grado de satisfacción de los estudiantes con su titulación y el Centro*: se trata de una encuesta *on-line* que cumplimentan los alumnos cuando se matriculan cada año. Para medir el índice de satisfacción se utiliza una escala Likert de 5 puntos. Hay que decir que los datos obtenidos para el curso 2017/2018 vuelven a ser representativos (el margen de error es del 7,1%), por lo que los resultados se puedan generalizar a toda la población. Con respecto a dichos resultados, se pueden considerar positivos; los índices de satisfacción general son los siguientes:

Satisfacción general con el título	3,13/5
Satisfacción general con la información	3,45/5
Satisfacción general con la gestión del Centro	3,03/5

Tabla 3. Satisfacción de los estudiantes en la encuesta de matrícula

- *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 esta encuesta participa activamente el Centro a través de la elaboración de la planificación y la contratación de los becarios encargados de distribuir las encuestas, que se realizan de manera presencial. Para medir el índice de satisfacción se utiliza una escala Likert de 5 puntos. 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 señalan que un 96,43% de los profesores del Grado en Lengua Española y Literaturas Hispánicas, un 92,98% de los del Grado en Lenguas Modernas y un 81,2% del Máster en Cultura Audiovisual y Literaria fueron evaluados en el curso 2017/2018. Por otro lado, en el Grado en Lengua Española y Literaturas Hispánicas se evaluó el 91,89% de las asignaturas, en el Grado en Lenguas Modernas, el 85,07% y en el MCAL, el 90,91%. Con respecto al resultado de las encuestas, el [Informe de satisfacción y participación - 2017-2018](#), elaborado por el Vicerrectorado de Calidad, indica que la Facultad de Filología obtiene un 4,04 sobre 5 en la valoración de la calidad docente, un dato que sitúa a nuestro Centro entre los primeros de todos los contrastados.

- *Encuesta de satisfacción del estudiante egresado.* Esta encuesta 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 que se aplica *on-line* y se desarrolla sistemáticamente vinculado a los estudios de inserción laboral. Para medir el índice de satisfacción se utiliza la escala Likert de 5 puntos. La única encuesta publicada hasta el momento para los grados es precisamente del curso 2017/2018 y fue cumplimentada por 7 estudiantes de una población de 35 en el GLELH (20% de participación) y por 13 alumnos de 67 en el GLM (19,4% de participación). En el caso del MCAL, los resultados correspondientes a 2016/2017 muestran una participación del 78,57% del total de los titulados del plan de estudios implantado desde el curso 2014-2015 (11 egresados sobre una población de 14).
- *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. Para medir el índice de satisfacción se utiliza también la escala Likert de 5 puntos. En el curso 2017/2018 realizaron esta encuesta un total 52 estudiantes

*incoming* (el 31,9% de la población), los cuales calificaron de manera muy positiva su estancia en la Facultad de Filología de la ULPGC, con un 4,71 sobre 5 en la valoración global.

- Encuesta de satisfacción del profesorado. Se trata de una encuesta que se aplica de manera bienal y *on-line*, y que pretende conocer la valoración sobre el funcionamiento del Centro y de la titulación. Para medir el índice de satisfacción se utiliza la escala Likert de 5 puntos. Los datos de participación para el curso 2017/2018 indican que en el GLELH el 57,14% de los docentes cumplimentaron el cuestionario y en el GLM, el 49,12%. En lo que respecta a la primera encuesta de satisfacción del PDI en el MCAL, correspondiente al curso 2017/2018, el índice de participación fue del 36,36%.
- Encuesta de satisfacción del personal de administración y servicios (PAS). Al igual que la encuesta al profesorado, se trata de un proceso de aplicación bienal y *on-line*, que permite asimismo conocer la satisfacción de los miembros del PAS con el funcionamiento del Centro y de su unidad de trabajo. Para medir el índice de satisfacción se utiliza la escala Likert de 5 puntos. En el curso 2017/2018 participó el 30,43% de los miembros del PAS del Edificio de Humanidades.

Como puede verse, en estos procesos de encuesta *online* los índices de participación suelen ser considerablemente bajos, pese a los esfuerzos que realizan tanto la Institución como el propio Centro (entre otros, información en tutorías, en Juntas de Facultad, envío de recordatorios...). La Facultad de Filología seguirá emprendiendo acciones para aumentar estas cifras y que los resultados obtenidos en el análisis de los cuestionarios sean así representativos. Esta cuestión fue señalada, además, en el Informe definitivo de auditoría interna de enero de 2019, por lo que constituirá un objetivo específico del Centro para el curso 2019-2020.

Los índices de participación en estas encuestas, sus correspondientes fichas muestrales y los informes de resultados se encuentran publicados en la web institucional de cada título, como vemos en los siguientes enlaces: [GLELH](#), [GLM](#) y [MCAL](#).

Por lo que respecta a las encuestas de satisfacción realizadas, de manera interna, 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 realizadas por el Centro a una sola, que era distribuida al final del curso académico a profesores y estudiantes. Sin embargo, aunque la Comisión de Garantía de Calidad trabajó durante varios años para intentar evitar duplicidades en el contenido de las encuestas internas con respecto a las institucionales, finalmente, y por recomendación del Vicerrectorado de Calidad, se acordó eliminar ya para el curso 2015/2016 dichas encuestas internas a profesores y estudiantes, de manera que estos miembros de la Facultad de Filología solo tienen que enfrentarse a un proceso de medición de su satisfacción con el Centro y la Titulación.

Las únicas encuestas internas que se mantienen son las que miden el grado de satisfacción con las Jornadas de Acogida (de grado y de máster), ya que no existe otra manera de recoger la valoración de los alumnos de nuevo ingreso sobre este aspecto de la acción tutorial. En lo que respecta al índice de participación en este proceso, manejamos cifras realmente elevadas (de 177 estudiantes que conformaban la población en 2017/2018, 170 cumplieron el cuestionario), por lo que los resultados pueden considerarse totalmente representativos (con un margen de error del 1,5%). Sin duda, se observa la diferencia entre realizar una encuesta de manera presencial, como es la que ahora nos ocupa, y hacerlo de manera virtual. Los datos relativos a las Jornadas de 2017/2018 son, como viene siendo habitual, muy positivos, y pueden verse en los informes técnicos de satisfacción publicados en la página web de la Facultad de Filología, dentro del apartado de Calidad y con acceso restringido a la comunidad del Centro. Así, en los grados todos los ítems se valoraron por encima del 4,08 sobre 5; la puntuación más alta la obtuvo la pregunta sobre la satisfacción con la información sobre los grados, con un 4,43 sobre 5. En el máster, con un cuestionario bastante más breve, la valoración más baja fue de 4,38 puntos en esta misma escala.

#### 1.2.5. Atención a las Sugerencias y las Reclamaciones

En este sentido, se debe hablar de dos procedimientos bien diferenciados: el *Procedimiento Institucional para la Gestión de Quejas, Sugerencias y Felicidades* (PI12), por un lado, y el *Procedimiento de Apoyo al Centro para la Gestión de Incidencias Académicas* (PA06), por otro. Por lo tanto, la Facultad de Filología solamente se ha ocupado de las incidencias de carácter estrictamente académico.

Durante el curso 2017/2018 se registraron 3 incidencias académicas expuestas por los estudiantes, dos en el Grado en Lengua Española y Literaturas Hispánicas y una en el Grado en Lenguas Modernas. Esta última presentaba la peculiaridad de que planteaba una

disconformidad con la evaluación recibida por la alumna reclamante en el Trabajo de Fin de Grado. Todas estas incidencias, como indica el procedimiento, fueron registradas y atendidas convenientemente por el Decano de la Facultad. La cantidad de incidencias registradas permite ver que los alumnos y profesores conocen la vía para denunciar aquellos aspectos que consideran negativos desde el punto de vista académico (demostrando así el asentamiento de la cultura de calidad en el Centro), pero también que en general están conformes con el desarrollo de la docencia en los grados de la Facultad de Filología. 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 cuidado que muestra la mayoría del profesorado a la hora de elaborarlos.

#### 1.2.6. 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 de 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 nuestros títulos.

#### 1.2.7. Información, Recursos Materiales y Servicios

##### ▪ 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](http://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 las titulaciones de grado y de máster.

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 (ver [Planificación 2017/2018](#)). En el mismo apartado se puede encontrar el Listado de Evidencias de cada curso académico (vinculado al PAC01 del SGC del Centro), incluido el correspondiente al curso [2016/2017](#). 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: [GLM](#), [GLELH](#), [MCAL](#).

Además, en la página web de la Facultad de Filología, que se renueva de manera constante, 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. 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, con acceso restringido, los informes técnicos de satisfacción de cada curso académico para su consulta.

Los resultados de satisfacción obtenidos en la encuesta institucional de matrícula indican que los estudiantes de las tres titulaciones de la Facultad de Filología valoran positivamente la información que reciben: en los grados, la pregunta sobre los mecanismos y canales de información utilizados se valora con un 3,43 en el GLELH y con un 3,61 en el GLM; por otro lado, la cuestión que atañe concretamente a la información sobre el plan de estudios obtiene un 3,45 en el GLELH y un 3,59 en el GLM. En el MCAL, la última encuesta de satisfacción de los titulados, realizada en 2017, señala que estos valoran con un 3,45 la información

académica recibida. Por otro lado, la valoración del PDI sobre los canales de información es de 4,22 sobre 5, mientras que la información académica difundida por el Centro asciende a 4,5 en esta misma escala.

La mejora continua de la difusión de la información es un aspecto de la mayor relevancia para el equipo decanal de la Facultad de Filología, lo que se refleja en la inclusión de un objetivo específico al respecto en cada curso académico.

- *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 del profesorado, de los estudiantes y del PAS. Para tal fin, el Centro dispone de un formulario en papel, que se puede encontrar en el vicedecanato y también colgado en la web. No obstante, se utiliza de manera más habitual el correo electrónico para comunicar estas necesidades, o los interesados lo solicitan verbalmente a algún miembro del equipo decanal. Por otro lado, a través de los informes de los tutores orientadores y de los coordinadores de semestre 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 o los delegados en la reunión de final de semestre con el coordinador correspondiente.

Durante estos 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, como demuestra la inclusión de objetivos específicos anuales en este sentido. Hay que recordar la mejora que supuso la apertura del Aulario del Obelisco, que constituye el segundo gran espacio destinado a la docencia de la Facultad de Filología y de las demás titulaciones de Humanidades que se reúnen en el mismo campus y que ha resuelto el problema de la falta de aulas. Además de las aulas de clase, en este espacio se pueden encontrar salas de estudio en grupo para el alumnado, un gimnasio, instalaciones deportivas exteriores y una gran sala polivalente, que se suman a las aulas específicas y laboratorios ya existentes en el Edificio Millares Carlo y su Anexo (aula de informática, aula de audiovisuales con reconocimiento de

laboratorio docente, laboratorio de fonética, taller de creación escénica...). Para una información más específica sobre las infraestructuras de nuestra Facultad, puede leerse el detallado [informe](#) que aparece publicado en la web del Centro.

Como ya se ha visto en la revisión de los objetivos anuales de la Facultad, durante el curso 2017/2018 se han realizado diversas mejoras, que incluyen la sustitución de sillas de pala por mesas y sillas en aulas que aún no contaban con este mobiliario, tan demandado por los alumnos de la Facultad de Filología, así como la instalación de ventiladores y la sustitución de ventanas y persianas.

Según los datos de la encuesta realizada en 2018, el profesorado valora con un 3,71 los recursos materiales del Centro y con un 3,45 sus instalaciones e infraestructuras. Estos mismos ítems son calificados por el Personal de Administración y Servicios con un 3,50 y un 3,17, respectivamente.

Por último, la labor del **Personal de Administración y Servicios** del Edificio de Humanidades es sumamente importante para el adecuado desarrollo de la docencia, y podemos afirmar que existe una gran implicación de sus componentes, como demuestran los resultados de **satisfacción** de nuestro profesorado, que valora la colaboración de este personal, según los resultados obtenidos en 2018, con un 4,52.

### **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 aprobó 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 procedió a la consiguiente modificación de su Sistema de Garantía de Calidad, en consonancia con la nueva normativa; dicha modificación (M03) se aprobó 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*).

Durante el curso 2014/2015 tuvo lugar el proceso de certificación de la implantación del Sistema de Garantía de Calidad de la Facultad de Filología (programa AUDIT de la ANECA). La visita de los evaluadores transcurrió durante los días 29 y 30 de junio de 2015 y el informe definitivo, emitido con fecha de 20 de octubre de 2015, fue favorable y, por lo tanto, permitió la certificación de la implantación de nuestro SGIC, como acredita el correspondiente [certificado de la ANECA](#), que puede encontrarse en la página web de la Facultad de Filología. El seguimiento de la agencia ha resultado también favorable, de modo que la certificación AUDIT fue renovada en diciembre de 2016 y en diciembre de 2017.

El curso 2015/2016 supuso la renovación de la acreditación de las titulaciones de grado de la Facultad de Filología. La visita de los evaluadores de la ACCUEE tuvo lugar los días 5 y 6 de noviembre de 2015, y la acreditación de los grados fue renovada en las siguientes fechas: GLM el 31 de marzo de 2016 y GLELH el 12 de abril de 2016. Los informes finales de la Agencia, donde consta la fecha de renovación de cada título, fueron recibidos en abril de 2016.

A comienzos del curso 2017/2018, por otro lado, tuvo lugar el procedimiento de renovación de la acreditación del Máster en Cultura Audiovisual y Literaria. El día 9 de octubre de 2017 se recibió a los evaluadores de la ACCUEE y el 5 de marzo de 2018 se emitió el informe final de renovación del título.

Asimismo, durante el curso 2017-2018 se recibió la *Resolución de 12 de julio de 2018, del Consejo de Universidades*, por la que se otorgó a la Facultad de Filología la acreditación institucional del Centro; esta acreditación se puede obtener cuando el Centro tiene

certificada la implantación del SGC y, además, ha renovado la acreditación de, al menos, la mitad de sus titulaciones. Estas premisas se cumplen íntegramente en el caso de la FF, que, como se ha apuntado en este mismo epígrafe, ha renovado la acreditación de todos sus títulos de grado y de máster.

Por último, a comienzos del curso 2018/2019 se ha desarrollado una auditoría interna que ha permitido la detección de algunas necesidades de mejora. La visita de las técnicas del GEI tuvo lugar el 31 de octubre de 2018 y el 17 de enero de 2019 se recibió el informe definitivo. Durante el curso que está actualmente en marcha, pues, las acciones del Centro han ido encaminadas a la implantación de las acciones necesarias para la subsanación de las no conformidades y las no conformidades potenciales detectadas.

Podemos afirmar que la mayoría de los procesos incluidos en el SGC están en funcionamiento y las evidencias indican que se ha cumplido con la mayor parte de las fases de los procedimientos. Sin embargo, una de las no conformidades señaladas en el informe de auditoría interna se refiere a la necesidad de realizar de manera urgente la modificación 04 del SGC de la Facultad de Filología, algo en lo que ya se estaba trabajando desde hace un tiempo, aunque el equipo decanal prefirió esperar a que tuviera lugar la auditoría interna para incorporar las sugerencias que les fueran formuladas.

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](#).

En Las Palmas de G.C., a 2 de diciembre de 2019

Ana María Pérez Martín  
Decana de la Facultad de Filología

## ANEXO 1. TABLA DE LOS RESULTADOS DEL CENTRO EN GENERAL EN 2015/2016, 2016/2017 Y 2017/2018

Facultad de Filología		Resumen		
		201516	201617	201718
01. CAPTACIÓN, OFERTA Y DEMANDA PLAZAS (PEC01, PCC01, PAC05, PI10)	e. U-IN15REN-P-1. Estudiantes matriculados en primera opción	75.96	86.03	80.68
	f. N° de estudiantes de Nuevo Ingreso en primer curso (Denominador del U-IN15REN-P-1)	183.00	179.00	176.00
	g. N° estudiantes matriculados general (dato 'Suma de Suma'. U-IN16REN-P)	804.00	855.00	835.00
	h. N° estudiantes matriculados TC (dato 'Suma de C'. U-IN16REN-P)	787.00	839.00	819.00
	i. N° estudiantes matriculados TP (dato 'Suma de P'. U-IN16REN-P)	17.00	16.00	16.00
	j. U-IN30REN-P-2. Anulación de primera matrícula	3.00	9.00	6.00
	k. U-IN33REN-P-1. Reclamación por impago de matrícula	60.00	53.00	64.00
02. MOVILIDAD DEL ESTUDIANTE (PEC01, PCC04)	i. N° de estudiantes enviados. U-IN03REN-P-1	61.00	57.00	57.00
	j. N° de estudiantes recibidos. U-IN04REN-P-1	143.00	167.00	163.00
05. PERSONAL DOCENTE (PEC01, PI01, PI03, PI05, PI07)	a. U-IN12REN-P-1. Tasa de PDI doctor	78.57	79.31	75.76

b. U-IN13REN-P-1. Tasa de participación en el Plan de Formación Continua del PDI	23.47	29.89	20.20
d. U-IN20REN-P-1. Tasa de movilidad del PDI	46.94	9.20	14.14

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

Grado en Lengua Española y Literaturas Hispánicas	Evolución de indicadores <sup>2</sup>							
	201011	201112	201213	201314	201415	201516	201617	201718
U-IN06REN-P2 - Tasa de rendimiento	61.20	63.32	67.41	64.77	69.05	72.57	73.99	72.22
U-IN07REN-P1 - Tasa de graduación (1)	25.37	26.51	27.85	24.36	12,86*	NP	NP	NP
U-IN08REN-P2 - Tasa de abandono inicial (SIU)(1)	16.44	23.81	20.00	15.85	18.92	20.00	19,72*	NP
U-IN31REN-P2 - Tasa de éxito	88.40	83.51	85.07	85.00	86.02	86.32	84.90	85.04
U-IN39REN-P2 - Ratio nº estudiante/profesor	4.35	4.16	6.04	6.88	7.16	5.41	7.20	6.27
U-IN48REN-P2 - Nº de estudiantes de nuevo ingreso por curso académico	73.00	84.00	85.00	82.00	74.00	75.00	71.00	58.00
U-IN67REN-P2 - Tasa de Abandono del Título (RD1393/2007)	24.66	27.38	31.76	44.00	0*	NP	NP	NP

<sup>2</sup> En las tablas de resultados de todas las titulaciones, hay que tener en cuenta los siguientes aspectos:

(1) Resultados por promoción. La Tasa de Graduación y la Tasa de Eficiencia no contemplan a los estudiantes que reconocen créditos.

\* Datos provisionales. No ha pasado el tiempo suficiente para que termine de formularse el indicador.

NP: No procede tener resultados.

U-IN68REN-P2 - Tasa de eficiencia (RD1393/2007) (1) (Plan 40)	NP	NP	NP	98.36	91.37	88.61	87.28	80.21
U-IN68REN-P2 - Tasa de eficiencia (RD1393/2007) (1) (Plan 41)	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	97.90

### ANEXO 3. TABLA DE RESULTADOS DEL GRADO EN LENGUAS MODERNAS

Grado en Lenguas Modernas	Evolución de indicadores							
	201011	201112	201213	201314	201415	201516	201617	201718
U-IN06REN-P2 - Tasa de rendimiento	71.58	69.86	77.31	78.88	78.01	85.58	84.29	84.26
U-IN07REN-P1 - Tasa de graduación (1)	40.45	39.62	47.96	52.73	27,27*	NP	NP	NP
U-IN08REN-P2 - Tasa de abandono inicial (SIU)(1)	12.37	9.17	13.86	11.71	11.11	14.00	19,57*	NP
U-IN31REN-P2 - Tasa de éxito	90.78	87.79	88.18	90.14	89.77	92.63	91.04	92.07
U-IN39REN-P2 - Ratio nº estudiante/profesor	5.15	5.94	7.07	8.82	9.00	7.53	9.41	7.95
U-IN48REN-P2 - Nº de estudiantes de nuevo ingreso por curso académico	97.00	109.00	101.00	111.00	99.00	100.00	92.00	99.00
U-IN67REN-P2 - Tasa de Abandono del Título (RD1393/2007)	26.80	23.85	30.69	23.64	0*	NP	NP	NP
U-IN68REN-P2 - Tasa de eficiencia (RD1393/2007) (1) (Plan 40)	NP	NP	NP	98.42	97.34	89.32	80.60	73.28
U-IN68REN-P2 - Tasa de eficiencia (RD1393/2007) (1) (Plan 41)	NP	NP	NP	NP	NP	98.72	96.74	95.22

#### ANEXO 4. TABLA DE RESULTADOS DEL MÁSTER EN CULTURA AUDIOVISUAL Y LITERARIA

MU en Cultura Audiovisual y Literaria	Evolución de indicadores			
	201415	201516	201617	201718
U-IN06REN-P2 - Tasa de rendimiento	67.99	83.33	84.43	83.63
U-IN07REN-P1 - Tasa de graduación (1)	108.33	62.50	81.25	0*
U-IN08REN-P2 - Tasa de abandono inicial (SIU)(1)	0.00	25.00	12,5*	NP
U-IN31REN-P2 - Tasa de éxito	100.00	100.00	96.45	99.44
U-IN39REN-P2 - Ratio nº estudiante/profesor	0.79	0.65	1.17	1.41
U-IN48REN-P2 - Nº de estudiantes de nuevo ingreso por curso académico	13.00	8.00	16.00	19.00
U-IN67REN-P2 - Tasa de Abandono del Título (RD1393/2007)	0.00	0.00	0*	0.00
U-IN68REN-P2 - Tasa de eficiencia (RD1393/2007) (1) (Plan 50)	100.00	93.02	95.24	89.74