

Garantía de Calidad del Título.

La garantía de la calidad del Grado en Lengua Española y Literaturas Hispánicas se basa en el Sistema de Garantía de Calidad (SGC) de la Facultad de Filología de la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria (ULPGC) (Anexo I SGC del Centro). Este SGC es reflejo de la adaptación del documento marco del SGC de la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria (ULPGC).

La ULPGC ha optado por aplicar un SGC definido, como documento marco, desde el Gabinete de Evaluación Institucional (unidad técnica dependiente del Vicerrectorado de Calidad e Innovación Educativa de la ULPGC), y que parte del modelo presentado por los centros piloto en el Programa AUDIT, cuyo diseño ha sido evaluado por ANECA y valorado positivamente en la fase de Verificación. Este documento ha sido particularizado por la Facultad de Filología atendiendo a sus necesidades y expectativas particulares para su aplicación a todas las titulaciones oficiales de las que es responsable.

El SGC de la Facultad de Filología asegura el control, la revisión y mejora continua de: los objetivos de la titulación; la planificación, desarrollo y resultados de la enseñanza; el personal académico y de apoyo; los recursos materiales y servicios. Para ello, integra procesos desarrollados por la Facultad de Filología y procesos generales de la ULPGC que repercuten directamente en el Grado en Lengua Española y Literaturas Hispánicas.

El SGC de la Facultad de Filología se estructura de la siguiente manera:

- Manual del SGC de la Facultad de Filología, que se compone de un índice, una presentación y diez capítulos.
- Procedimientos de Centro (a su vez agrupados en Procedimientos Estratégicos, Procedimientos Clave y Procedimientos de Apoyo) y Procedimientos Institucionales definidos para:
 - la política y objetivos de calidad
 - la garantía de la calidad de los programas formativos
 - la orientación de las enseñanzas a los estudiantes
 - el análisis de satisfacción y de incidencias de los diferentes grupos de interés
 - la garantía y mejora de la calidad del personal
 - la gestión y mejora de los recursos materiales y servicios
 - el análisis y utilización de resultados

- la publicación de la información sobre las Titulaciones

9.1 Responsables del sistema de garantía de calidad del plan de estudios

El Manual del SGC de la Facultad de Filología, en su capítulo 3, propone en la Estructura de la Facultad de Filología para el desarrollo del SGC el nombramiento de un Coordinador de Calidad y de una Comisión de Garantía de Calidad, y establece además las responsabilidades de ambos, así como las del Equipo Decanal. La composición de la Comisión de Garantía de Calidad de la Facultad de Filología cuenta con representación de profesores, estudiantes y personal de administración y servicios. Además, en este capítulo se menciona el reglamento del Centro y otras normas de funcionamiento que se basan en las siguientes evidencias:

- 1.- El Reglamento Interno de la Facultad de Filología que, entre otras cosas, recoge la participación de los diferentes grupos de interés en los distintos órganos del Centro y cómo se articula dicha participación.
- 2.- Funciones del Equipo Decanal y de los miembros de la Comisión de Garantía de Calidad, de fecha de 28 de noviembre de 2008 en su última remodelación.

9.2 Procedimientos de evaluación y mejora de la calidad de la enseñanza y el profesorado

El SGC de la Facultad de Filología garantiza la correcta evaluación y mejora de la calidad de la enseñanza y del profesorado y personal de apoyo que participan en el desarrollo del plan de estudios. Los procedimientos de evaluación y mejora de la calidad responden a la política y objetivos de calidad que han sido fijados por la Facultad de Filología en relación con la enseñanza y el profesorado, y que se definen en el capítulo 4 del Manual del SGC y en el procedimiento PEC01 (*Procedimiento estratégico del Centro para la Elaboración, Revisión y Actualización de la Política y los Objetivos de Calidad*).

Así, el SGC de la Facultad de Filología cuenta con un *Procedimiento de apoyo para la Revisión y Mejora de las Titulaciones* (PAC05) a través del cual se valora tanto los procesos de planificación, como el de desarrollo de la titulación y se proponen mejoras al respecto. Este procedimiento se apoya en otro de medición general del Centro, PAC08 (*Procedimiento de apoyo para la Medición, Análisis y Mejora de Resultados*), el cual recoge, mide y analiza los resultados en función del grado de cumplimiento de los objetivos, y recaba las propuestas de mejora de las titulaciones, priorizándolas para hacerlas llegar al Equipo Decanal de la Facultad de Filología, que tomará decisiones al respecto a través del *PEC01*.

El SGC define además otros procedimientos que integran las mejoras establecidas desde el *PEC01* y que incluyen la recogida y análisis de la información sobre la calidad de la enseñanza, suministrando datos e información al PAC05 y PAC08.

De entre ellos cabe destacar:

- *PEC02: Procedimiento estratégico para el Diseño de la Oferta Formativa Oficial*
- *PCC01: Procedimiento clave para la Definición del Perfil de Ingreso y Captación de Estudiantes.*
- *PCC02: Procedimiento clave para la Planificación de las Enseñanzas*
- *PCC03: Procedimiento clave de Orientación al Estudiante*
- *PCC09: Procedimiento clave para el Desarrollo y Evaluación de las Enseñanzas.*

Con respecto al personal implicado en el Grado en Lengua Española y Literaturas Hispánicas, el SGC tiene definido procedimientos para la gestión, revisión y mejora del desarrollo del plan de estudios relacionados con la política y la gestión del personal docente e investigador y de administración y servicios:

- *PI01: Procedimiento institucional para la Definición de la Política de Personal Docente e Investigador*
- *PI02: Procedimiento institucional para la Definición de la Política de Personal de Administración y Servicios*
- *PI03: Procedimiento institucional para la Captación y Selección del Personal Docente e Investigador*
- *PI04: Procedimiento institucional para la Captación y Selección del Personal de Administración y Servicios*
- *PI05: Procedimiento institucional para la Formación del PDI*
- *PI06: Procedimiento institucional para la Formación del PAS*
- *PI07: Procedimiento institucional para la Valoración del PDI*

9.3 Procedimientos para garantizar la calidad de las prácticas externas y los programas de movilidad

El SGC de la Facultad de Filología establece el procedimiento *PCC07 (Procedimiento clave para la Gestión de las Prácticas Externas)* para garantizar el desarrollo de las prácticas externas incluidas en el plan de estudios, y los procedimientos *PCC04 (Procedimiento clave para la Gestión de la Movilidad de los Estudiantes Enviados)* y *PCC05 (Procedimiento clave para la Gestión de la Movilidad de*

los Estudiantes Recibidos) para garantizar el desarrollo de los programas de movilidad. Estos procedimientos además de garantizar el correcto desarrollo de dichas actividades desarrollan acciones de evaluación, seguimiento y mejora que permiten garantizar la calidad de las prácticas externas y de los programas de movilidad y que contribuyen a la revisión y mejora del plan de estudios. Asimismo, el desarrollo de estos procesos aporta datos que serán analizados con el conjunto de resultados de la titulación a través del PAC05 y PAC08, e integran las mejoras establecidas por el Equipo Decanal a través del PEC01.

9.4 Procedimientos de análisis de la inserción laboral de los graduados y de la satisfacción con la formación recibida

El SGC tiene definido el procedimiento PCC06 (*Procedimiento clave para la Gestión de Orientación Profesional*) para garantizar el desarrollo de planes de orientación profesional a sus estudiantes. Además, habría que sumar los procedimientos PAC06 y PI12 (*Procedimientos de apoyo e institucional para la Gestión de Incidencias, Reclamaciones y Sugerencias*) y PAC07 (*Procedimiento de apoyo para la Medición de la Satisfacción, Expectativas y Necesidades*) para la recogida de información relacionada con las incidencias y con los análisis de satisfacción en cuanto a la formación recibida.

Como en los casos anteriores, el análisis global y su utilización para la mejora queda garantizada por los procedimientos PAC05 y PAC08.

La Universidad de Las Palmas de Gran Canaria dispone de un Observatorio de Empleo el cual realiza la investigación de las condiciones de empleo de todos los titulados universitarios. Es por ello por lo que actualmente existe el *Procedimiento institucional para el Seguimiento de la Inserción Laboral* (PI13).

Para los estudios de inserción laboral, el Observatorio de Empleo de la ULPGC cuenta con el Convenio firmado en el curso 2007/08 por el Gobierno de la Comunidad Autónoma de Canarias y la Fundación Universitaria de Las Palmas, donde se establecen los siguientes objetivos:

1. Elaborar una metodología común para el estudio de la inserción sociolaboral en Canarias en relación con la formación recibida.
2. Proporcionar a las instituciones elementos de reflexión acerca de la relación entre la formación e inserción en el mercado laboral en la provincia de Las Palmas, que sirva de herramienta en la toma de decisiones.
3. Diseñar líneas de investigación concretas de interés para las distintas Instituciones participantes y para los responsables políticos de la Comunidad Autónoma en general.

Según el Convenio firmado por ambas partes, el Observatorio permanente para el seguimiento de la inserción laboral sigue estas líneas de investigación:

- Detectar las demandas sociales / empresariales de contratación de universitarios (extensible al resto de colectivos) en las empresas e instituciones de la provincia de Las Palmas.
- Conocer la satisfacción de los alumnos con respecto a la enseñanza recibida.
- Geografía del empleo universitario (extensible al resto de colectivos). Conocer la ubicación del empleo en la provincia de Las Palmas, así como la movilidad de la población por motivos formativos y laborales.
- La construcción de herramientas para los equipos de Ordenación Laboral en los centros educativos.
- Estudio de intervención en relación con la exclusión del mercado laboral: tipos de exclusión, colectivos excluidos, procesos de exclusión/ inclusión, con especial relación con la descualificación / cualificación.
- Medir la emprendeduría empresarial de los titulados universitarios y en Formación Profesional. Detectar cuáles son las especialidades formativas más proclives al autoempleo.
- Establecer un catálogo de correlación entre las especialidades formativas (FP y Universidad) y las ocupaciones laborales que se pueden ejercer con ellas.
- Estudio de las titulaciones y especialidades formativas desde la perspectiva de las competencias con el objeto de establecer un “círculo formativo” o carrera profesional asociada a la formación.
- El tránsito entre los subsistemas formativos, especialmente entre la formación ocupacional y la formación reglada.

9.5 Procedimiento para el análisis de la satisfacción de los distintos colectivos implicados (estudiantes, personal académico y de administración y servicios, etc.) y de atención a la sugerencias y reclamaciones. Criterios específicos en el caso de extinción del título

Respecto a la satisfacción de los colectivos implicados en el nuevo título, ya se ha indicado que el SGC establecido para la Facultad de Filología de la ULPGC incluye un procedimiento específico PAC07 (*Procedimiento de apoyo para la Medición de la Satisfacción, Expectativas y Necesidades*) para su medida y análisis.

En cuanto a la atención a las sugerencias o reclamaciones, el SGC cuenta con la existencia de los procedimientos PAC06 y PI12 (*Procedimientos de apoyo e institucional para la Gestión de Incidencias, Reclamaciones y Sugerencias*), los cuales definen los canales de atención con los que cuentan los distintos grupos de interés para presentar los escritos relacionados con las incidencias, y además desarrollan cómo va a utilizarse dicha información en el seguimiento, revisión y mejora del nuevo título.

Como en los casos anteriores, el análisis global y su utilización para la mejora de los resultados de inserción laboral queda garantizada por los procedimientos PAC05 y PAC08.

Los procedimientos y criterios para la suspensión del Título se establecerán por la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria según las directrices nacionales al respecto. Para la suspensión del Grado en Lengua Española y Literaturas Hispánicas, el SGC tiene definido el procedimiento PAC04 (*Procedimiento de apoyo para la Suspensión de Enseñanzas*) para garantizar el cumplimiento de los derechos y compromisos adquiridos con los estudiantes.

Respecto a la publicación de información, el Centro tiene establecido, tal y como se recoge en el capítulo 10 del Manual del SGC, un *Procedimiento clave de Información Pública* (PCC08) sobre el modo en el que la Facultad de Filología hará pública la información actualizada para el conocimiento de sus grupos de interés. Además, todos los procedimientos del SGC de la Facultad de Filología incluyen un apartado de rendición de cuentas que garantiza la transparencia de todas las acciones llevadas a cabo desde el SGC.

9.6 Relación entre el proyecto de Título presentado y los diferentes procedimientos definidos en el SGC del Centro

| Procedimientos SGC | | CRITERIOS Y DIRECTRICES VERIFICA | | | | | | |
|--------------------|---|----------------------------------|-----------|-------------------------------|--------------------------|--------------------|------------------|----------------------|
| Código | Nombre | Justificación | Objetivos | Acceso y admisión estudiantes | Planificación enseñanzas | Personal académico | RRMM y servicios | Resultados previstos |
| PEC 01 | Elaboración, revisión y actualización de la Política y Objetivos de Calidad | X | x | | | | | |
| PEC 02 | Diseño de la Oferta Formativa Oficial del Centro | X | x | | x | | | |
| PCC 01 | Definición del perfil de ingreso y captación de estudiantes | | | x | | | | |
| PCC 02 | Planificación de la enseñanza | | | | x | | | |
| PCC 03 | Orientación a los estudiantes | | | | x | | | |
| PCC 04 | Gestión de la movilidad de estudiantes enviados | | | | x | | | |
| PCC 05 | Gestión de la movilidad de estudiantes recibidos | | | | x | | | |
| PCC 06 | Gestión de orientación profesional | | | | x | | | |
| PCC 07 | Gestión de las Prácticas externas | | | | x | | | |
| PCC 08 | Información Pública | | | x | x | | | |
| PCC09 | Desarrollo y Evaluación de la Enseñanza | | | | x | | | |
| PAC 02 | Gestión de los recursos materiales | | | | | | x | |
| PAC 03 | Gestión de los servicios | | | | | | x | |
| PAC 04 | Suspensión de la enseñanza | | | | | | | x |
| PAC 05 | Revisión y mejora de las Titulaciones | | x | | | | | x |
| PAC 06 | Gestión de incidencias, reclamaciones y sugerencias | | | | | | | x |
| PAC 07 | Satisfacción, expectativas y necesidades | | | | | | | x |
| PAC 08 | Medición, análisis y mejora de resultados | | x | | | | | x |
| PI 01 | Definición de la política de personal docente e investigador (PDI) | | | | | x | | |
| PI 02 | Definición de la política de personal de administración y servicios (PAS) | | | | | x | | |



| Procedimientos SGC | | CRITERIOS Y DIRECTRICES VERIFICA | | | | | | |
|--------------------|---|----------------------------------|-----------|-------------------------------|--------------------------|--------------------|------------------|----------------------|
| Código | Nombre | Justificación | Objetivos | Acceso y admisión estudiantes | Planificación enseñanzas | Personal académico | RRMM y servicios | Resultados previstos |
| PI 03 | Captación y selección del PDI | | | | | x | | |
| PI 04 | Captación y Selección del PAS | | | | | x | | |
| PI 05 | Formación del PDI | | | | | x | | |
| PI 06 | Formación del PAS | | | | | x | | |
| PI 07 | Valoración del PDI | | | | | x | | |
| PI 08 | Gestión de recursos materiales | | | | | | x | |
| PI 09 | Gestión de servicios | | | | | | x | |
| PI 10 | Selección, admisión y matrícula de estudiantes | | | x | | | | |
| PI 11 | Gestión de expedientes y tramitación de títulos | | | | | | x | |
| PI12 | Gestión de incidencias, reclamaciones y sugerencias | | | | | | | X |
| PI13 | Seguimiento de la inserción laboral | X | | | | | | |