



Informe Anual
Cursos Académicos
2011/2012 y 2012/2013

Facultad de Filología

Autor: Equipo Decanal



Elaborado por la Comisión de Garantía de Calidad (28/03/2014), revisado por el equipo decanal y posteriormente aprobado en Junta de Facultad de 11 de abril de 2014.



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 los **cursos académicos 2011/2012 y 2012/2013**.

Durante el curso académico 2011/2012, la Facultad de Filología impartió las licenciaturas en Filología Hispánica y Filología Inglesa (cuarto curso), que se encuentran en proceso de extinción, y el primer y segundo curso de las titulaciones adaptadas al Espacio Europeo de Educación Superior (EEES), Grado en Lengua Española y Literaturas Hispánicas y Grado en Lenguas Modernas. Durante el curso 2012/2013, se implantó el tercer curso de las titulaciones adaptadas al EEES, y las licenciaturas dejaron de impartirse de forma presencial. En este informe se analizan los datos generales de la Facultad, incluyendo los resultados del último curso de las Licenciaturas (2011/2012) y del primer, segundo y tercer curso 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 27 de marzo de 2014

Dr. Antonio M^a Martín Rodríguez
Decano de la Facultad de la Facultad de Filología

1. RESULTADOS DEL CENTRO

1.1. OBJETIVOS DE DIRECCIÓN DEL CENTRO

Atendiendo a la Política de Calidad de la Facultad de Filología definida a partir del *Procedimiento estratégico para la Elaboración y Actualización de la Política y Objetivos de Calidad (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 no estableció objetivos de dirección específicos para el curso 2011/2012, sino que partió de la misma planificación de objetivos realizada para el curso 2010/2011, cuya validez se prorrogó hasta el segundo año de implantación. Estos objetivos específicos derivan del objetivo general número 10 de la Política del Centro, “Favorecer y promover la movilidad de estudiantes de acogida y garantizar que pueda desarrollarse con plenas garantías académicas”, y se encuentran directamente relacionados con el *Procedimiento clave para la Gestión de la Movilidad de los Estudiantes Recibidos*:

- Incrementar en un 10% la tasa de movilidad de estudiantes Erasmus recibidos con respecto al año anterior.
- Incrementar en un 10% las acciones de orientación dirigidas a los estudiantes de movilidad recibidos en las que se les informe sobre las distintas fases académicas y administrativas actuales.

El Equipo Decanal desarrolló un plan de actuación en el marco del cual se puso en marcha una serie de acciones y recursos que permitieron alcanzar la consecución de los objetivos de dirección definidos en el Centro ([enlace web de la Política y Objetivos del Centro](#)), planificación que se realizó de manera conjunta para todos los estudiantes recibidos independientemente del título al que se incorporasen en su movilidad. En cuanto al primer objetivo específico, relativo al incremento de la **tasa de movilidad**, debemos señalar que se diseñó para calcular dicho indicador de manera global y sobre los estudiantes de intercambio que firmaron su *learning agreement* con la Facultad de Filología, con independencia de sus titulaciones específicas. En este sentido, todas las acciones contribuyeron al aumento en un 16% de la tasa de movilidad de estudiantes Erasmus

recibidos en el Centro durante el primer año de implantación del título, con 58 alumnos recibidos, cifra que ha aumentado de manera más que notable en el segundo año de implantación (2011/2012) con respecto al total de estudiantes recibidos en el Centro: **223 estudiantes recibidos** (Erasmus: 219; América latina-EEUU: 4), lo que supone un incremento en la tasa de movilidad del **284,4%**.

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

En el curso **2012/2013**, en cambio, se establecieron, a través del *Procedimiento estratégico para la Elaboración y Actualización de la Política y Objetivos de Calidad*, nuevos objetivos de dirección. Para asegurar el cumplimiento de dichos objetivos, el Equipo Decanal planificó, organizó y ejecutó una serie de acciones, utilizando, para ello, los procedimientos y mecanismos previstos por la normativa de la ULPGC y del propio Centro. Los objetivos de dirección establecidos para el curso **2012/2013** están relacionados con distintos objetivos generales de la Política del Centro, tal y como se puede observar en la siguiente tabla, en la que los objetivos específicos aparecen vinculados a un objetivo general. En cuanto al nivel de consecución de estos objetivos podemos manifestar que en general resulta adecuado, tal y como se desprende de la información incorporada en la Tabla 1 en la última columna, donde debajo de cada una de las metas establecidas figuran en azul las metas conseguidas y en gris las no alcanzadas:

CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS ESPECÍFICOS DE DIRECCIÓN 2012-2013			
Objetivo		Definición Indicador	Meta
General	Específico		
Objetivo 1: Completar y mejorar la oferta formativa de la Facultad de Filología a través de la creación de	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	Aprobación por Junta de Facultad	2 APROBACIONES 25 / 10 / 2012
		Aprobación por la Comisión Oficial de Títulos Oficiales y Propios.	2 APROBACIONES CUMPLIDA : 29 / 11 / 2012

CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS ESPECÍFICOS DE DIRECCIÓN 2012-2013			
Objetivo		Definición Indicador	Meta
General	Específico		
<p>másteres competitivos que completen la cadena formativa del Centro, atendiendo al primer reto identificado en el III Plan Estratégico Institucional de la ULPGC.</p>	<p>Información) con vistas a su aprobación en las comisiones y órganos decisorios de la ULPGC.</p>	<p>Aprobación por el Consejo de Gobierno de la ULPGC</p>	<p>2 APROBACIONES CUMPLIDA : 17 / 12 / 2012 (BOULPGC Año VI núm. 1, miércoles 9 de enero de 2013)</p>
		<p>Aprobación por el Consejo Social de la ULPGC</p>	<p>2 APROBACIONES CUMPLIDA : 28/02/2013 (boletín electrónico de 8 de marzo de 2013)</p>
<p>Objetivo 4: Promover y desarrollar acciones culturales (conferencias, cursos, seminarios, etc.) y difundirlas entre sus grupos de interés.</p>	<p>OBJ-ESP 4.1 Mantener un número elevado de acciones culturales desarrolladas en la Facultad de Filología.</p>	<p>Número de acciones culturales organizadas</p>	<p>> 30 CUMPLIDA : 53 actividades</p>
		<p>Promedio del grado de satisfacción del profesorado y estudiantes con las acciones culturales llevadas a cabo</p>	<p>4 / 5 NO SE MIDió</p>
<p>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.</p>	<p>OBJ-ESP 11.1 Llevar a cabo la elección de delegados y subdelegados de curso elegidos en virtud del Protocolo aprobado al efecto por el Centro.</p>	<p>Número de delegados y subdelegados elegidos por curso y turno y titulación</p>	<p>GLM: CUMPLIDA 6 delegados y 6 subdelegados GLELH: CUMPLIDA 6 delegados y 6 subdelegados FH: CUMPLIDA 1 delegado y 1 subdelegado FI: CUMPLIDA 1 delegado y 1 subdelegado</p>

CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS ESPECÍFICOS DE DIRECCIÓN 2012-2013			
Objetivo		Definición Indicador	Meta
General	Específico		
Objetivo 16: Adoptar una política de claridad en la difusión de informaciones, en particular en lo que se refiere a los estudiantes y el profesorado y personal de administración y servicios no representado en la Junta de Facultad.	OBJ-ESP 16.1 Ofrecer mayor concreción de la información publicada sobre los acuerdos adoptados en Junta de Facultad y ampliar los canales de difusión de la información de los acuerdos de la Junta de Facultad.	Número de canales de la información utilizados Promedio del grado de satisfacción del profesorado, PAS y estudiantes con la difusión de la información sobre los acuerdos adoptados en Junta de Facultad	2 (correos + web) CORREOS: CUMPLIDA WEB: NO CUMPLIDA 4 / 5 ESTUDIANTES: NO SE MIDIO PROFESORES: NO SE MIDIO PAS: NO SE REALIZÓ

Tabla 1. Cumplimiento de los Objetivos Específicos de Dirección 2012-2013

Si bien la mayoría de los objetivos marcados se alcanzaron, aquellos que no se consiguieron seguirán siendo tenidos en cuenta por el equipo decanal en cursos sucesivos para lograr alcanzar esas metas, al igual que se continuará trabajando para mantener o mejorar todas las metas ya alcanzadas.

1.2. 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 Definición del Perfil de Ingreso y 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. Si bien en el informe anual del curso 2010/2011 la no existencia de un Plan de Captación de estudiantes figuraba como una debilidad, durante los cursos 2011/2012 y 2012/2013 la Comisión de Acción Tutorial del Centro definió, difundió y ejecutó sendos **Planes de Captación** a través del

Procedimiento clave para la Definición del Perfil de Ingreso y Captación de Estudiantes, consistentes en la visita a lo largo del último trimestre del curso a distintos centros de enseñanza secundaria de la provincia de Las Palmas y de Tenerife (ver Tabla 2), en las que los miembros del Equipo Decanal y profesorado del Centro impartieron charlas informativas sobre las características generales del grado, apoyadas por material en formato digital y la entrega de trípticos. Los Planes de Captación se difunden a través de la web del Centro dentro del apartado de Estudios ([ver enlace](#)).

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

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

En cuanto a la oferta y demanda de plazas, los resultados obtenidos en los dos cursos académicos que se revisan en este informe confirman que los nuevos títulos implantados han tenido una buena acogida a nivel social y que el número de estudiantes que se preinscriben sigue siendo elevado (en torno a los 1.200 estudiantes), con unas **tasas de acceso**¹ superiores al 15%: **15,76% (2011/2012)**, **15,51% (2012/2013)**. En cuanto a los resultados globales de la **tasa de matriculación** de nuestros estudiantes podemos resaltar que mejoran con respecto al curso 2009/2010 (102,41%) y ascienden al **107,22% (2011/2012)** y el **103,33% (2012/2013)**. Cabe destacar que el aumento de la tasa de matriculación ha sido gradual y se ha percibido más significativamente en el Grado en Lengua Española y Literaturas Hispánicas, probablemente debido al esfuerzo realizado por el equipo decanal a partir de la revisión de los resultados del curso 2009/2010, en la que el Centro se comprometió a conseguir un mayor número de matriculados en este Grado a

¹ Tasa de acceso: [Nº de matriculados de nuevo ingreso en la titulación / Nº de preinscritos en la titulación)*100]

través de la revisión de las acciones del Plan de Captación planificadas en el seno de la Comisión de Acción Tutorial de la Facultad de Filología. En este sentido, 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 **105,00%** para el curso 2011/2012 y el **106,25%** para el 2012/2013. En relación con la tasa de matriculación del Grado en Lenguas Modernas, nuevamente se cubre el **100%** de las plazas ofertadas (**100** plazas ofertadas) y se sitúa en el **109,00%** para el curso 2011/2012 y el **101,00%** para el 2012/2013.

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 por encima de la ULPGC (nota media del curso 2012/2013: 6,48) con respecto a la nota media de sus estudiantes de nuevo ingreso, y coloca al Grado en Lenguas Modernas como la titulación de la Rama de Artes y Humanidades con mayor nota de corte con una nota media de 7,37 en 2011/2012 y un 7,92 en 2012/2013:

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

Tabla 3. Nota media de estudiantes de nuevo ingreso de la Facultad de Filología

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
Tasa de estudiantes de nuevo ingreso (U-IN15REN-P-1)	60,56	70,50	49,71	81,76	73,58	83,33

Tabla 4. Tasa de estudiantes de nuevo ingreso²

² Tasa de estudiantes de nuevo ingreso: estudiantes de nuevo ingreso en primera opción sobre el total de nuevo ingreso.

Finalmente, debemos señalar que no existen resultados de la **encuesta de satisfacción online de estudiantes de nuevo ingreso** con el plan de captación, responsabilidad del Vicerrectorado con competencias en Calidad, ya que en los dos cursos que aquí se revisan no se obtuvo una muestra significativa.

- *Orientación al Estudiante*

El Sistema de Garantía de Calidad la Facultad de Filología cuenta con el *Procedimiento clave de Orientación al Estudiante*, a través del cual el Centro desarrolla tareas específicas de orientación. El Centro considera de suma importancia ofrecer orientación a nuestros estudiantes de grado en esta nueva etapa de adaptación al EEES, para lo que ha creado en su página web una sección de “Acción Tutorial” en la que se muestra toda la información sobre orientación académica ([web: acción tutorial](#)). Entre esa información cabe destacar que, desde el comienzo de la implantación del título, la Comisión de Acción Tutorial (CAT) ha elaborado el **Plan de Acción Tutorial de la Facultad de Filología**, cuya última revisión (R02) ha sido aprobada en Junta de Facultad de 24 de julio de 2012 y 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 sobre la orientación inicial de los nuevos estudiantes y sobre la orientación a los estudiantes a lo largo de todo el grado. Además, el equipo decanal, en colaboración con la CAT, planifica de forma anual los **Programas Específicos de Orientación**, y difunde a través de la web toda la información sobre los tutores orientadores y de discapacidad asignados a los estudiantes de los distintos grados de las promociones 2011/2015 y 2012/2016 (nombres, correos electrónicos, horario de atención) (GLM: [tutores orientadores](#); GLELH: [tutores orientadores](#)). Con respecto al proceso de elección de tutores y mentores orientadores, la Comisión de Acción Tutorial, en sesión de 22 de noviembre de 2012, aprobó los criterios de selección que deberían aplicarse a la hora de elegir a los tutores y mentores de cada curso académico. Asimismo, desde el primer año de implantación el Centro cuenta con unas **Normas Básicas de Convivencia** que se revisan anualmente por la CAT y cuya última revisión (R03), aprobada en Junta de Facultad de 17 de julio de 2013, se puede consultar en la web ([web: normas básicas de convivencia](#)).

Finalmente, quisiéramos resaltar que la Facultad de Filología, consciente de la importancia de formar a su profesorado en tareas de orientación al estudiante que permitan implantar

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

A continuación detallamos los **programas específicos de orientación** llevados a cabo durante los cursos 2011/2012 y 2012/2013 en los dos grados que ofrece la Facultad de Filología:

- **Jornada de Acogida**, celebradas el 12 de septiembre de 2011 y el 10 de septiembre de 2012 en horario de mañana (9:00-13:00) y tarde (14:00-18:00), en la que se destaca la participación de los diferentes grupos de interés del Centro: estudiantes, profesorado y personal de administración y servicios.
- **Reuniones de tutoría orientadora grupal** de los alumnos con los respectivos tutores orientadores de las tres promociones del Grado. Las reuniones grupales del primer semestre están principalmente orientadas a facilitar la adaptación al entorno universitario en el caso de los estudiantes de nuevo ingreso y a ofrecer toda la información académica relevante para todos los estudiantes en general. Las tutorías grupales del segundo semestre se destinan, entre otras cosas, a valorar el desarrollo del curso e informar sobre las asignaturas y peculiaridades de los cursos venideros. Además, hay que resaltar que los tutores orientadores, a petición de los alumnos, realizan diversas **tutorías individuales** en su horario de atención publicado en la web de la Facultad.

En cuanto al nivel de **satisfacción de los estudiantes** de nuevo ingreso, 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 a todos los estudiantes de todos los cursos directamente por su nivel de satisfacción con las acciones de orientación llevadas a cabo. En este sentido, podemos destacar que los niveles de satisfacción de estos estudiantes han ido aumentando gradualmente con respecto al primer año de implantación (3,2/5) situándose en un **3,66/5** en el curso **2011/2012** y un

3,62/5 en el 2012/2013. Sí podemos, no obstante, presentar los resultados de satisfacción de los **estudiantes de primer curso** de ambos grados, que también revelan un alto grado de satisfacción en relación con las acciones de orientación destinadas a su acogida en la universidad: durante el curso 2011/2012, la media fue de **4,16** sobre 5 para el Grado en Lengua Española y Literaturas Hispánicas y de **3,61** para el de Lenguas Modernas, resultados que se mantuvieron similares en el siguiente curso con unas medias de **4,00** y **3,68** respectivamente.

Además de este proceso, el Centro, a nivel interno, despliega una encuesta específica para valorar el grado de satisfacción de los estudiantes que participan en la **Jornada de Acogida** y que se distribuye tras concluir dicho programa. Los resultados, que pueden consultarse en la web de la Facultad con acceso restringido para sus grupos de interés ([web: resultados 2011-2012](#) y [web: resultados 2012-2013](#)), reflejan un nivel de satisfacción global elevado con el desarrollo y la información presentada. Los resultados de los estudiantes de nuevo ingreso del curso **2011/2012** indicaron que el **34%** de los estudiantes del turno de mañana y el **40%** de los de tarde se encontraban ***muy satisfechos***, frente al **62%** de los estudiantes del turno de mañana y el **26%** de los de tarde que manifestaron encontrarse ***satisfechos***. Con respecto a los resultados de satisfacción correspondientes a la Jornada de Acogida del curso **2012/2013**, la media obtenida fue de **3,34/5**. De forma anual, el equipo decanal revisa los resultados de satisfacción obtenidos y propone acciones de mejora que después comunica a la Comisión de Acción Tutorial con el fin de obtener su visto bueno e incorporar sus propuestas, lo que ha redundado en el aumento gradual de la valoración de los estudiantes con respecto a la información presentada en esas jornadas.

- *Desarrollo y evaluación de la enseñanza*

A través del *Procedimiento clave para el Desarrollo de la Enseñanza y Evaluación de los Estudiantes* se ha continuado con la implantación gradual del segundo y tercer curso del grado, prestando especial atención a los procesos de coordinación del profesorado, que velan, principalmente, por la correcta coordinación horizontal y vertical de las asignaturas, y que han quedado plasmados en *el Reglamento de Coordinación de la Facultad*, recientemente revisado (R01) por las Comisiones Permanentes de Coordinación del Grado en Lengua Española y Literaturas Hispánicas y del Grado en Lenguas Modernas, y aprobado en Junta de Facultad de 19 de noviembre de 2013. En este sentido, y

respondiendo a la propuesta de mejora planteada por el Centro en su informe del curso 2010/2011, el Centro puso en marcha todos los sistemas de coordinación y se nombraron las distintas figuras de coordinación que aparecen recogidas en el Reglamento, nombramientos que se publican anualmente en el organigrama de la página web del Centro ([web: véase menú izquierda](#)). Del mismo modo, siguiendo el *Protocolo para la elección de delegados y subdelegados de curso* 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 (Organigrama / Órganos de representación y coordinación / Titulación / Representación estudiantil) ([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, el Centro ha intentado dar respuesta a la debilidad recogida en su Informe anual del Centro del curso 2009/2010, en el que se indicaba que, tras haberse detectado que las metas establecidas para dichas tasas no aparecían definidas en las memorias de verificación de los títulos de grado del Centro, la Facultad de Filología se proponía como acción de mejora planificar un objetivo específico de proceso y establecer metas para los indicadores que aparecen en el punto 8 (Resultados previstos) de las memorias de verificación de nuestros títulos, para así poder cumplir con el seguimiento de los resultados previstos. En este sentido, el Centro realizó un estudio en diciembre de 2012³, que fue aprobado por el equipo decanal en sesión de 8 de enero de 2013, y posteriormente revisado y aprobado por la Comisión de Garantía de Calidad en reunión de 23 de enero de 2013 y finalmente presentado a la Junta de Facultad para su ratificación, el 24 de enero de 2013, en el que se analizaba el contexto académico de los cursos anteriores y se proponían las siguientes metas:

- **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% ($> 70\%$).

³ El Anexo IV recoge el estudio realizado por el equipo decanal con el fin de establecer las metas para las tasas de graduación, abandono y eficiencia.

Si bien todavía no contamos con datos sobre la tasa de graduación, ya tenemos resultados globales de la **tasa de abandono** en el Centro, que se sitúa en un **64,16%** para el curso 2011/2012 y un **21,76%** para el 2012/2013. Tenemos que resaltar que el dato asociado al curso 2011/2012 (64,16%) se corresponde con un año en el que todavía se impartían de manera presencial el tercer y cuarto cursos de las licenciaturas en Filología Hispánica y Filología Inglesa, y que, tal como se pudo mostrar en el estudio realizado por el Centro, son titulaciones que presentaban una tasa de abandono del 59,75% antes de la implantación de los nuevos títulos. La tasa de abandono ofrece un pronóstico más alentador en el tercer año de implantación de los nuevos grados, al haber conseguido reducir los resultados anteriores a un **27,40%** en el **Grado en Lengua Española y Literaturas Hispánicas**, y un **17,53%** en el **Grado en Lenguas Modernas**, con respecto a los estudiantes que comenzaron sus estudios en 2010-2011, cifra que intentaremos reducir progresivamente y que podría venir justificada, por un lado, porque se trataba del primer año de implantación en el que el perfil del alumnado todavía no estaba muy bien definido al no contar con experiencia anterior, y, por otro lado, como resultado de la situación de crisis económica que atravesaba el país y que ha tenido sin duda una repercusión directa en el incremento del precio de las tasas de matriculación y, consecuentemente, en las dificultades por parte de los estudiantes para poder afrontarlas.

En cuanto al nivel medio de los estudiantes que acceden a nuestros grados, también podemos ofrecer datos que confirman que el perfil de ingreso de los estudiantes se acerca cada vez más un perfil vocacional que redundará 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 **63,82%** en 2011/2012 y en **70,17%** en 2012/2013. De hecho, este incremento se puede percibir mejor si analizamos los resultados de este indicador por titulación, y los comparamos con las tasas de las licenciaturas en el curso 2010/2011:

Indicador: Tasa de rendimiento en créditos (U-IN06REN-P-1)	2010/11	2011/12	2012/13
Centro	63,16%	63,82%	70,17%
Grado en Lengua Española y Literaturas Hispánicas	74,91%	69,84%	75,07%
Grado en Lenguas Modernas	82,40%	77,20%	80,94%
Filología Hispánica	55,75%	51,58%	45,17%
Filología Inglesa	57,87%	55,79%	61,15%

Tabla 5. Tasa de rendimiento en créditos

Según las cifras de **créditos matriculados** durante los cursos 2011/2012 y 2012/2013, se observa un número de **créditos superados** superior al de años anteriores con una tasa de rendimiento del Centro del 70,17% en 2012/2013:

Indicador	2007/08	2008/09	2009/10	2010/11	2011/12	2012/13
Número de créditos matriculados (Denominador del U-IN06REN-P-1)	35.031	35.114	38.777	38.159	43.333,50	45.222,50
Número de créditos superados (U-IN06REN-P-1)	17.602	18.453	19.120	24.203	27.656,50	31.732,00

Tabla 6. Número de créditos matriculados y superados

Si bien no existían datos oficiales vinculados a las **tasas de éxito y de evaluación** en el Centro para el curso 2010/2011, sí disponemos de estos resultados para los cursos que se revisan en este informe. Las cifras, que se muestran en la tabla 7, 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.

Cursos	2011/12		2012/13	
	Éxito	Evaluación	Éxito	Evaluación
Indicadores				
Centro	85,21%	74,90%	86,25%	81,36%
Grado en Lengua Española y Literaturas Hispánicas	84,02%	83,12%	85,40%	87,90%
Grado en Lenguas Modernas	88,05%	87,68%	88,40%	91,57%

Tabla 7. Tasa de éxito (U-IN31REN-P-1) y tasa de evaluación (U-IN32REN-P-1)

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 ligeramente superior a la del primer año de implantación (3,2 sobre 5), habiéndose obtenido una media de **3,51/5** en el curso 2011/2012 y **3,41** en el 2012/2013. Los resultados de satisfacción del **profesorado** con respecto al desarrollo y evaluación de la enseñanza también son ascendentes y positivos alcanzándose una media de **4,19/5** en 2011/2012 y de **3,83/5** en 2012/2013, y se han mantenido estables con respecto al primer año de implantación (3,8/5). Todos los informes técnicos de los resultados de satisfacción anuales se encuentran publicados en la web de la Facultad con acceso restringido para los grupos de interés del Centro en las secciones de Calidad y de Estudios ([web: resultados 2011-2012](#) y [web: resultados 2012-2013](#)).

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 mejores valorados por los estudiantes de la ULPGC, habiéndose obtenido una media de satisfacción del **4,04/5** en 2011/2012 y de un **4,12/5** en 2012/2013, cifra que coloca a la Facultad de Filología como la mejor valorada de los Centros de la ULPGC en Gran Canaria.⁴

⁴ Solo se encuentran por encima de la Facultad de Filología los tres centros de Lanzarote y Fuerteventura: Ciencias de la Salud (Lanzarote) (4,57) y Fuerteventura (4,13) y la E. U. Adscrita de Turismo de Lanzarote (4,12).

▪ *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 **78,65%** en 2011/2012 al **80,65%** en 2012/2013, así como el interés que ha venido mostrando el profesorado por **participar en el Plan de Formación Continua del PDI**, que se reflejó en el elevado porcentaje de participación durante el primer año de implantación (63,01%), y que se ha mantenido con cifras más modestas en el segundo y tercer año de implantación: **28,09%** y **19,35%**. Si bien estas cifras podrían inducir a creer en un progresivo desentendimiento del profesorado con el proceso de formación continua, debe tenerse en cuenta, con todo, que el altísimo porcentaje de participación en el curso 2010/2011 condiciona, precisamente, las cifras más bajas de los años posteriores, pues parece natural que los profesores que ya se han implicado de manera intensa en el Plan en años anteriores no vuelvan a repetir su participación, que estiman, con cierta lógica, redundante, en los sucesivos.

Con respecto a la **participación del profesorado en el programa de evaluación DOCENTIA-ULPGC** de la ANECA, aprobado por el Consejo de Gobierno en sesión celebrada en octubre de 2008, el Centro, tal y como se había comprometido en las propuestas de mejora que se planteó en el informe anual del curso 2010/2011, definió los **criterios para la cumplimentación de los informes DOCENTIA** para la Convocatoria 2011/2012, que fueron presentados en Junta de Facultad de 15 de febrero de 2011, con el objetivo de fomentar la participación del profesorado y de informarles acerca de la importancia de participar en el Programa DOCENTIA-ULPGC. En este sentido, podemos destacar que se ha incrementado ligeramente el nivel de participación en el programa de evaluación **DOCENTIA-ULPGC** con respecto al primer año de implantación (40,26%): **56,79%** en 2011/2012 y **47,62%** en el curso siguiente. Además, debemos destacar que el **100%** de los profesores evaluados obtuvo una valoración positiva en las dos convocatorias. El Centro es consciente de que estos mecanismos y procesos garantizan tanto la mejora del desempeño de la actividad docente como la renovación de los conocimientos del PDI relativos a la actividad docente, investigadora y de gestión.

En cuanto a la participación del profesorado en los **programas de movilidad internacional**, se ha detectado un considerable interés por parte del PDI, que se traduce en un notable incremento en el porcentaje de participación con respecto al primer año de implantación (6,85%): **12,36%** (2011/2012) y **16,13%** (2012/2013). Estas cifras superan con creces la media de la Universidad que ostenta una tasa del 3,07% en 2011/2012 y del 4,05% en el curso 2012/2013.

1.2.2. Prácticas Externas y los Programas de Movilidad

▪ *Movilidad de Estudiantes*

Los *Procedimientos clave para la Gestión de la Movilidad de los Estudiantes Enviados y Recibidos (PCC04/05)* garantizan 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. Los datos de **estudiantes enviados** que se aportan en este informe pertenecen, por un lado, a las titulaciones anteriores al EEES (licenciaturas), curso 2011/2012, ya que para este curso académico no pueden existir datos de movilidad de estudiantes de las nuevas titulaciones, al requerirse para acceder a ellas haber superado un determinado número de créditos, y por otro, a estudiantes de las licenciaturas junto a los de los grados de tercer curso (2012/2013). En cuanto a las cifras obtenidas con respecto a los estudiantes enviados dentro del Programa LLP/ERASMUS, se observa que las cifras se han mantenido estables durante los tres primeros años de implantación de los títulos de grado: **24** estudiantes en 2010/2011, **27** en 2011/2012 y **24** en 2012/2013. Por lo que respecta a los **estudiantes recibidos** dentro del mismo programa, que se incorporan tanto a las licenciaturas como a las nuevas titulaciones, los datos reflejan en este ocasión el alto interés de estos estudiantes, ya que se registran cifras muy superiores en relación con el total de la ULPGC: **252** estudiantes en el curso 2010-2011, **223** en 2011/2012 y **139** en 2012/2013, probablemente como fruto del esfuerzo de la Facultad por aumentar las tasas de estudiantes recibidos a partir de las acciones planificadas en los objetivos específicos de calidad del Centro para el curso 2010/2011 y 2011/2012 (ver apartado 1.1. de este documento). No obstante, somos conscientes de la necesidad de seguir trabajando en la mejora de los procesos relacionados con la movilidad,

en incentivar la participación de los alumnos en los programas de movilidad y en aumentar el número de plazas de convenio con otras universidades.

- *Prácticas Externas*

A través del *Procedimiento clave para la Gestión de las Prácticas Externas* se organiza y planifica el desarrollo de las prácticas externas, comenzando por el establecimiento de convenios con empresas e instituciones. Al tratarse del segundo y tercer año de implantación del Grado, no procede aducir datos de los estudiantes del Grado que realizan las prácticas externas, ya que estas se desarrollarán en el último curso de la titulación, lo que en este caso corresponderá al curso académico 2013/2014. No obstante, sí podemos resaltar que la Facultad de Filología ya desde el curso 2010-2011 está realizando un esfuerzo 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, que se desarrollarán, como dijimos, en el último curso de la titulación (curso académico 2013-2014). Además, el Centro planificará y organizará 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 BOULPGC nº7 de 4 de julio de 2011, y desarrollará un reglamento interno para adaptar las prácticas externas a las necesidades y especificidades de sus títulos.

1.2.3. Inserción Laboral de los Graduados y de la 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 segundo y tercer año de implantación, no corresponde valorar dicha inserción.

1.2.4. 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:

- *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.
- Del mismo modo, tampoco los niveles de participación en la encuesta sobre el grado de *satisfacción de los estudiantes con su titulación y el Centro* que pueden realizar al matricularse fueron representativos, por lo que no se cuenta con resultados, a pesar de que desde el Centro se envió un correo electrónico a los estudiantes animándolos a participar en el proceso a través del Campus Social (Campus Virtual, correos del 26 de julio de 2012 y del 21 de junio de 2013). En este sentido, hemos de decir que no hemos conseguido cumplir con la propuesta de mejora que nos planteamos en el informe del curso 2011/2012, ya que no hemos logrado incentivar la participación de los estudiantes en las encuestas institucionales *on-line*. No obstante, los resultados de participación de nuestros estudiantes coinciden en líneas generales con los de la totalidad de la ULPGC.
- *Encuesta de satisfacción del estudiante con la actividad docente.* Este proceso de evaluación se enmarca dentro del Programa **DOCENTIA-ULPGC**, que pretende valorar la actividad docente del profesorado según el criterio de los estudiantes. En el curso 2010/2011 se aplicó un modelo de cuestionario en formato electrónico con el propósito de obtener los datos *on-line* que no obtuvo buenos resultados, por lo

que en los cursos posteriores se volvieron a distribuir las encuestas en papel. En este proceso de encuestación participa activamente el Centro a través de la elaboración de la planificación de las encuestas y la contratación de los becarios encargados de distribuirlas. Para medir el índice de satisfacción se utiliza 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 2011/2012 elaborado por el Gabinete de Evaluación Institucional (GEI) de la ULPGC (p. 24) señalan que el 100% de los profesores y de las asignaturas fueron evaluados en la Licenciatura de Filología Hispánica y el Grado en Lenguas Modernas, habiéndose obtenido unos resultados ligeramente inferiores en la Licenciatura de Filología Hispánica con el 91,67% de profesores y el 90,32% de asignaturas evaluadas, y un poco menores en el Grado en Lengua Española y Literaturas Hispánicas con 90,32% de profesores evaluados y 86,96% de asignaturas evaluadas. El Informe de Participación del curso 2012/2013 elaborado por el GEI muestra unos niveles de participación en las licenciaturas significativamente inferiores con respecto a la participación del profesorado en los grados, en los que el 91,30% del Grado en Lengua Española y Literaturas Hispánicas y el 95,45% del Grado en Lenguas Modernas fueron evaluados. En cuanto a las asignaturas evaluadas, destaca que el 100% de las asignaturas del Grado en Lengua Española y Literaturas Hispánicas fueron evaluadas frente al 74,07% de las asignaturas del Grado en Lenguas Modernas, debido a incidencias menores relacionadas con la ausencia puntual de algún profesor a la hora de realizar las encuesta o la solicitud explícita de un profesor a no ser evaluado en una de las asignaturas en las que impartía docencia.

- *Encuesta de satisfacción del estudiante egresado.* La Facultad, con el apoyo institucional, pone a disposición de sus egresados una encuesta que le permite conocer la satisfacción de los titulados en relación con los estudios terminados en aspectos vinculados tanto al funcionamiento del Centro como a la Titulación. Es un proceso anual que se aplica, sistemáticamente, cuando un estudiante solicita el documento acreditativo del Título y se incluye en el proceso de solicitud de título *on-line*. Para medir el índice de satisfacción se utiliza la siguiente escala Likert: (1) Muy Insatisfecho, (2) Insatisfecho, (3) Medianamente Satisfecho, (4) Satisfecho

y (5) Muy Satisfecho. En este Grado, al todavía no haber finalizado la primera promoción y no tener egresados, este cuestionario no se ha distribuido entre este grupo de interés.

- *Encuesta de satisfacción del estudiante de movilidad recibido (incoming)*. Esta encuesta permite conocer la satisfacción de los estudiantes de movilidad en relación con los estudios y estancia en la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria. Este proceso se aplica una vez terminada la estancia del estudiante y de manera presencial. Los aspectos valorativos indican el grado de satisfacción/acuerdo teniendo en cuenta que el 1 es el valor más bajo y el 5 es el valor más alto. En estos años objeto de valoración en este informe no tenemos resultados de la opinión de este grupo de interés por no tener una muestra representativa (13 estudiantes de 139).

Por lo que respecta a las encuestas de satisfacción cuyo responsable es la Facultad de Filología, han sido desarrolladas, distribuidas y analizadas atendiendo a lo establecido en el *Procedimiento de apoyo para la Medición de la Satisfacción, Expectativas y Necesidades (PAC07)*. Además, se ha tenido en cuenta la propuesta de mejora planteada en el informe de autoseguimiento de cada título en 2010/2011 y se ha reducido el número de encuestas distribuidas por el Centro a una sola que se distribuye al final del curso académico a profesores y estudiantes. Por otro lado, la Comisión de Garantía de Calidad ha trabajado en la simplificación de su contenido para evitar las duplicidades que se habían detectado en relación con las encuestas institucionales y ha diseñado las siguientes encuestas de satisfacción:

- *Encuesta de satisfacción destinada a los estudiantes de los grados*. Se aplica al final del 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 se muestran en la Tabla 8:

Curso	2011/12	2012/13
Grado en Lengua Española y Literaturas Hispánicas	51,41%	44,80%
Grado en Lenguas Modernas	71,15%	62,23%

Tabla 8. Participación de los estudiantes en las encuestas de satisfacción distribuidas por el Centro

- *Encuesta de satisfacción específica para los profesores* que imparten docencia en las licenciaturas y otra para los que han impartido docencia en los grados. En el cuestionario se preguntaba sobre los procesos de planificación, desarrollo, coordinación y evaluación de las enseñanzas; los recursos materiales (condiciones físicas del aula, recursos informáticos y tecnológicos, etc.) y servicios de apoyo al Centro (cafetería, reprografía, etc.); y la gestión del Centro (atención del equipo decanal y de los servicios administrativos, estructura organizativa, accesibilidad de la información en la web, la guía académica, procedimiento de presentación de reclamaciones, quejas y sugerencias). El nivel de participación de los profesores en los grados ha ido aumentando ligeramente a lo largo de los tres años de implantación de los títulos, tal y como se aprecia en la Tabla 9:

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

Tabla 9. 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 con acceso restringido para nuestros grupos de interés en las secciones de Calidad y de Estudios. Además, se ha facilitado directamente a la administradora del edificio y a la responsable de la biblioteca los resultados de satisfacción referidos a preguntas directas sobre sus ámbitos de competencias.

1.2.5. Atención a Sugerencias y Reclamaciones

La tramitación de quejas, reclamaciones y sugerencias en los cursos 2011/2012 y 2012/2013 se gestionó a través del *Procedimiento de apoyo para la Gestión de Incidencias, Reclamaciones y Sugerencias* de la Facultad de Filología y el *Procedimiento institucional para la Gestión de Incidencias*. La siguiente tabla muestra la tasa de incidencias registradas durante el segundo y tercer año de implantación de los títulos que reflejan, por un lado, que se han detectado incidencias en el desarrollo de la enseñanza que han sido denunciadas por los estudiantes y que en la mayoría de los casos, sobre todo el en curso 2011/2012, tuvieron que ver con los criterios de evaluación y calificación de distintas asignaturas, aspecto que el Centro intentó subsanar elaborando un documento de recomendaciones sobre cómo elaborar el proyecto docente y cómo abordar el tema de la evaluación y extremando el mecanismo de control sobre los proyectos docentes antes de su aprobación, lo que permitió que el número de reclamaciones, al menos en el Grado en Lengua Española y Literaturas Hispánicas, descendiera notablemente.

Curso	2011/12	2012/13
Grado en Lengua Española y Literaturas Hispánicas	1,6	0,4
Grado en Lenguas Modernas	2,5	2,79

Tabla 8. Tasa de reclamaciones por titulación

Si bien este indicador podría interpretarse por un lado como que se están produciendo algunas deficiencias en el desarrollo de la enseñanza, refleja también, por otro, que se está asentando la cultura de calidad en el Centro en lo que se refiere a la utilización de estos procesos y mecanismos diseñados para la mejora constante y que nuestros estudiantes, como participantes activos en el desarrollo del proceso de enseñanza-aprendizaje, están prestos a comunicar cualquier posible irregularidad que se detecte, con el fin de garantizar una docencia de calidad.

De hecho, podemos resaltar que la media de **satisfacción** de los estudiantes de los Grados con el procedimiento de resolución de incidencias es de **3,43** (2011/2012) y **3,26** (2012/2013) sobre 5 en el caso de los **estudiantes** y de **4,19** (2011/2012) y **3,48**

(2012/2013) en el caso del **profesorado**, según muestran los datos obtenidos en las encuestas de satisfacción realizadas por el Centro en el aula.

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 del 2009) y del Centro (*Procedimiento de apoyo para la Suspensión 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 a las titulaciones no adaptadas, el proceso de extinción prosigue adecuadamente, respetándose los derechos de los estudiantes recogidos en el *Reglamento de adaptaciones y convalidaciones entre planes de estudios y reconocimiento de créditos de libre configuración por equivalencias (Consejo de Gobierno de 16 de febrero de 2004)*. 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](#).

Atendiendo a la propuesta de mejora que nos marcamos en el seguimiento del primer año de implantación de los títulos relativa a la orientación en el proceso de extinción, el Decano convocó una reunión informativa el 27 de junio de 2012, con asistencia de unos 40 profesores, en la que se trataron temas relativos a las asignaturas en extinción (particularidades de la tutorización, carga docente, proyectos docentes, evaluación, etc.). En el curso siguiente, se envió un correo electrónico dirigido a los profesores con docencia en asignaturas en extinción volviendo a informar sobre estos aspectos.

1.2.7. 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 segundo (2011/2012) y tercer año (2012/2013) de implantación de los títulos de grado.

- *Información Pública*

La Facultad de Filología dispone del *Procedimiento clave de Información Pública* a través del cual gestiona la información que se difunde a los diferentes grupos de interés y planifica las acciones de difusión a través de los distintos medios y canales de los que dispone. En concreto, los canales o medios de los que dispone la Facultad de Filología para la difusión de la información relativa a 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; tableros de anuncios en el edificio de Humanidades, y los correos institucionales de los miembros del equipo decanal, a través de los que también se difunde información de interés asociada a los Grados. Específicamente, en relación con las titulaciones adaptadas al EEES, se ha puesto toda la información relevante a disposición de la comunidad universitaria y de la sociedad en general, según se evidencia en el **Catálogo Anual de Información Pública** de cada nueva titulación de la que es responsable este Centro, que puede consultarse en la web de la Facultad ([GLM](#) y [GLELH](#)) y en la **Web institucional** de cada una de las nuevas titulaciones ([Grado en Lenguas Modernas](#) y [Grado en Lengua Española y Literaturas Hispánicas](#)).

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, datos sobre movilidad, etc., información que queda recogida en la **guía académica** de cada curso que se publica en la web ([web: guía académica](#)). Asimismo, en esta página, existe información específica sobre las Licenciaturas que durante el curso 2012/2013 continuaban impartándose ([web: Licenciaturas: calendario de extinción](#)). En relación con la satisfacción de los estudiantes,

tal y como se ha comentado anteriormente (apartado 1.2.4), existe un espacio en la web del Centro en el que se publican los informes técnicos de satisfacción del curso académico con acceso restringido para su consulta por nuestros grupos de interés.

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 haber datos oficiales de estos estudiantes por no llegarse a niveles significativos de participación, 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 satisfacción de estos estudiantes con respecto a la información difundida y los canales o medios utilizados es de **3,99** sobre 5 en 2011/2012 y de **4,08** sobre 5 en 2012/2013. Los niveles de satisfacción de los estudiantes en general también son bastante elevados (**3,87** (2011/2012) y **3,79** (2012/2013)) y la valoración del profesorado lo es aún más (**4,81** (2011/2012) y **4,44** (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, procede anualmente a realizar un estudio con el fin de detectar las necesidades de equipamiento de las aulas a partir de la observación y de las solicitudes de necesidades enviadas por el profesorado a través del formulario que el Centro tiene para este fin en papel en el vicedecanato y colgado en la web. En concreto, en el curso 2012/2013 se recibieron **2** solicitudes de necesidades a través de la presentación del formulario, que fueron atendidas satisfactoriamente, pero que en absoluto representan la 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 tres primeros años de implantación, el Centro ha invertido buena parte de su presupuesto en mejorar los servicios y los recursos materiales, y todas las aulas en las que se ha impartido docencia en los Grados están dotadas con las nuevas tecnologías (ordenador, cañón y sistemas de audio). Además, la Facultad de Filología cuenta con un aula de informática con **40** puestos que se utiliza como apoyo en las diversas asignaturas de lengua en las que se realizan desdobles de grupos, un laboratorio de fonética (14 puestos) y una sala 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 **3,43** sobre 5 para los estudiantes y de **4,15** sobre 5 para el profesorado en el curso 2011/2012, cifras que se mantienen similares en el tercer año de implantación con **3,31** y **4,20** sobre 5 respectivamente y que reflejan el esfuerzo realizado por 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, ascienden a **3,61** sobre 5 en 2011/2012 y **3,54/5** en 2012/2013 para los estudiantes y **4,27** sobre 5 en 2011/2012 y **4,54** sobre 5 en 2012/2013 para el profesorado, datos que se han remitido a la administradora del edificio para su valoración y conocimiento.

Por último, y en relación con la propuesta de mejora planteada en el informe del curso 2010/ 2011 sobre esta dimensión, podemos destacar que hemos conseguido aumentar la implicación del personal y de los estudiantes en acciones que tengan que ver con la gestión

del Centro y con la toma de decisiones. De este modo, se han elegidos delegados y subdelegados en todos los cursos y turnos del grado, cuyos nombres pueden consultarse en la información que se encuentra publicada en la web en el apartado dedicado al organigrama y se han ido actualizando y nombrando todos los miembros de los distintos estamentos de todas las comisiones del Centro, nombramientos que han sido ratificados por Junta y que también pueden consultarse en el organigrama de la web ([web: véase menú izquierda](#)).

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. Además, se detectaron nueve fortalezas, dos debilidades y doce acciones de mejora, que han sido analizadas por el Equipo Decanal y la Comisión de Garantía de Calidad con el fin de realizar las acciones de mejora necesarias⁵.

Los resultados de la implantación en los cursos 2011/2012 y 2012/2013 en su conjunto son positivos, ya que, con excepción de tres procedimientos que aún no se han implantado porque no ha sido necesario (Orientación Profesional, Prácticas Externas y Suspensión de Enseñanzas), el resto de los procesos está en marcha y las evidencias indican que se ha

⁵ Véase Anexo 5.

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. Por ello, los responsables de Calidad del Centro califican la implantación de los procedimientos con un valor de 3 en una escala del 1 al 4. No obstante, es conveniente introducir mejoras para simplificar y facilitar su gestión, así como actualizar el Sistema de Garantía de Calidad atendiendo a las normativas universitarias y a las Directrices del Vicerrectorado con competencias en Calidad.

La relación de evidencias por curso académico derivadas de la implantación de los procedimientos del Centro, en la que se identifica el contenido de cada evidencia, localización y la fecha de su obtención, se encuentra publicada en la web tanto para el curso 2011/2012 como para el 2012/2013 ([web: listado de evidencias](#)).

En Las Palmas de G.C., a 27 de marzo de 2014

Antonio M^a Martín Rodríguez
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
CAPTACIÓN, OFERTA Y DEMANDA DE PLAZAS	Tasa de acceso	18,81	15,76	15,51
	Tasa de matriculación	102,41	107,22	103,33
	Número de plazas de nuevo ingreso ofertadas	166	180	180
	Nota media estudiantes de Nuevo Ingreso	6,97	6,91	7,28
	Tasa de estudiantes de nuevo ingreso: primera opción	81,76	73,58	83,33
	Nº de estudiantes de Nuevo Ingreso en primer curso	170	193	186
	Nº estudiantes matriculados	General	637	697
Tiempo completo		411	516	568
Tiempo parcial		226	181	191
MOVILIDAD DEL ESTUDIANTE	Nº de estudiantes enviados	26	27 (26 Erasmus, 1 América Latina)	24 (115 Erasmus; 20 América Latina; 3 Sicúe /Séneca)
	Nº de estudiantes recibidos	51	223 (219 Erasmus; 4 América Latina)	139 (115 Erasmus; 20 América Latina)
PRÁCTICAS EXTERNAS	Nº de estudiantes que han cursado prácticas externas (U-IN05REN-P)	ND	ND	ND
	Nº de Empresas/Instituciones en las que los estudiantes hayan cursado las prácticas externas (U-IN29REN-P)	ND	ND	ND
DESARROLLO DE LA ENSEÑANZA Y EVALUACIÓN DE LOS ESTUDIANTES	Tasa de Rendimiento en Créditos	63,16	63,82	70,17
	Número de créditos superados	5.364	27.656,50	31.732,00
	Número de créditos matriculados en la titulación	6.510	43.333,5	45.222,5
	Número de créditos presentados	5.922	32.455,50	36.792,50
	Tasa de Graduación	ND	ND	ND
	Tasa de Abandono	ND	64,16	21,76
	Tasa de Eficiencia	ND	ND	ND
	Número de egresados	ND	ND	ND
	Duración media de los estudios	ND	ND	ND
	Tasa de éxito (U-IN31REN-P-2)	ND	85,21	86,25
Tasa de evaluación de la Titulación (U-IN32REN-P-2)	ND	74,90,12	81,36	

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

Ámbito	Denominación indicadores	Curso Académico			
		2010/2011	2011/2012	2012/2013	
CAPTACIÓN, OFERTA Y DEMANDA DE PLAZAS	Tasa de acceso	17,06	14,63	18,09	
	Nº de estudiantes de nuevo ingreso según la modalidad de acceso	COU/LOGSE	18,53	70	78
		FP/CFGS	9,09	4	5
		Extranjeros	33,33	2	0
		Mayores de 25 años	4,76	7	1
		Titulados	7,69	1	1
	Otros	0	0	0	
	Tasa de matriculación	98,65	105,00	106,25	
	Número de plazas de nuevo ingreso ofertadas	74	80	80	
	Ratio de plazas de la Titulación	194,59	2,65	2,41	
	Nota media estudiantes de Nuevo Ingreso	6,85	6,32	6,52	
	Tasa de estudiantes de nuevo ingreso: primera opción	87,67	57,14	70,59	
	Nº de estudiantes de Nuevo Ingreso en primer curso	73	84	85	
	Variación porcentual de la matrícula de nuevo ingreso con relación al curso académico anterior	ND	15,07	1,19	
Nº estudiantes matriculados	General	93	177	250	
	Tiempo completo	75	135	192	
	Tiempo parcial	18	42	58	
MOVILIDAD DEL ESTUDIANTE	Nº de estudiantes enviados	ND	ND	1	
	Nº de estudiantes recibidos	223	214	88	
PRÁCTICAS EXTERNAS	Nº de estudiantes que han cursado prácticas externas (U-IN05REN-P)	ND	ND	ND	
	Nº de Empresas/Instituciones en las que los estudiantes hayan cursado las prácticas externas (U-IN29REN-P)	ND	ND	ND	
DESARROLLO DE LA ENSEÑANZA Y EVALUACIÓN DE LOS ESTUDIANTES	Tasa de Rendimiento en Créditos	74,91	69,84	75,07	
	Número de créditos superados	3.591	6.620	10.360,50	
	Número de créditos matriculados en la titulación	4.794	9.478,50	13.801,50	
	Número de créditos presentados	4.041	7.879	12.132	
	Tasa de Graduación	ND	ND	ND	
	Tasa de Abandono	ND	ND	27,40	
	Tasa de Eficiencia	ND	ND	ND	
	Número de egresados	ND	ND	ND	

Ámbito	Denominación indicadores	Curso Académico		
		2010/2011	2011/2012	2012/2013
	Duración media de los estudios	ND	ND	ND
	Tasa de éxito (U-IN31REN-P-2)	ND	84,02	85,40
	Tasa de evaluación de la Titulación (U-IN32REN-P-2)	ND	83,12	87,90

ANEXO 3. TABLA DE RESULTADOS DEL GRADO EN LENGUAS MODERNAS

Ámbito	Denominación indicadores	Curso Académico			
		2010/2011	2011/2012	2012/2013	
CAPTACIÓN, OFERTA Y DEMANDA DE PLAZAS	Tasa de acceso	20,38	16,74	13,85	
	Nº de estudiantes de nuevo ingreso según la modalidad de acceso	COU/LOGSE	21,98	103	94
		FP/CFGS	4,55	4	1
		Extranjeros	0	1	0
		Mayores de 25 años	20,38	1	2
		Titulados	0	0	2
	Otros	0	0	2	
	Tasa de matriculación	105,43	109,00	101,00	
	Número de plazas de nuevo ingreso ofertadas	92	100	100	
	Ratio de plazas de la Titulación	204,35	2,98	3,57	
	Nota media estudiantes de Nuevo Ingreso	7,07	7,37	7,92	
	Tasa de estudiantes de nuevo ingreso: primera opción	77,32	86,24	94,06	
	Nº de estudiantes de Nuevo Ingreso en primer curso	97	109	101	
	Variación porcentual de la matrícula de nuevo ingreso con relación al curso académico anterior	ND	12,37	-7,34	
Nº estudiantes matriculados	General	113	208	286	
	Tiempo completo	100	192	262	
	Tiempo parcial	13	16	24	
MOVILIDAD DEL ESTUDIANTE	Nº de estudiantes enviados	ND	0	14	
	Nº de estudiantes recibidos	45	42	84	
PRÁCTICAS EXTERNAS	Nº de estudiantes que han cursado prácticas externas (U-IN05REN-P)	ND	ND	ND	
	Nº de Empresas/Instituciones en las que los estudiantes hayan cursado las prácticas externas (U-IN29REN-P)	ND	ND	ND	
DESARROLLO DE LA ENSEÑANZA Y EVALUACIÓN DE LOS ESTUDIANTES	Tasa de Rendimiento en Créditos	82,40	77,20	80,94	
	Número de créditos superados	5.364	9.508,50	13.878	
	Número de créditos matriculados en la titulación	6.510	12.316,50	17.145	
	Número de créditos presentados	5.922	10.798,50	15.699	
	Tasa de Graduación	ND	ND	ND	
	Tasa de Abandono	ND	15,60	17,53	
	Tasa de Eficiencia	ND	ND	ND	

Ámbito	Denominación indicadores	Curso Académico		
		2010/2011	2011/2012	2012/2013
	Número de egresados	ND	ND	ND
	Duración media de los estudios	ND	ND	ND
	Tasa de éxito (U-IN31REN-P-2)	ND	88,05	88,40
	Tasa de evaluación de la Titulación (U-IN32REN-P-2)	ND	87,68	91,57

ANEXO 4. ESTUDIO PARA EL ESTABLECIMIENTO DE LAS METAS PARA LOS INDICADORES QUE MIDEN LAS TASAS DE GRADUCACIÓN, ABANDONO Y EFICIENCIA

En el Informe Anual del Centro para el curso 2010-2011, en el subapartado sobre “Desarrollo y evaluación de la enseñanza” (apartado 1.1.1 sobre la Evaluación y Mejora de la Calidad de la Enseñanza y Profesorado), apuntamos la necesidad de establecer metas para los indicadores que aparecen en el punto 8, Resultados Previstos, de las memorias de verificación de nuestros títulos de grado:

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, hemos detectado que las metas establecidas para dichas tasas no aparecen definidas en las memorias de verificación de los títulos de grado del Centro, por lo que la Facultad de Filología se propone como acción de mejora planificar un objetivo de específico que permita establecer metas en estos indicadores para así poder responder al seguimiento de los resultados previstos. (pp. 7-8)

Estos tres indicadores (tasa de graduación, tasa de abandono y tasa de eficiencia) están vinculados al **objetivo de proceso** que emana del Procedimiento clave para el Desarrollo y Evaluación de la Enseñanza (PCC09) y que se define así: “Garantizar el aprendizaje de los estudiantes”. Para establecer las metas para estos tres indicadores, hemos realizado el siguiente estudio.

TASA DE GRADUACIÓN

Tan solo tenemos datos de la tasa de graduación en las **licenciaturas** para el año de graduación 2010/2011 + 1 (año de 1ª matrícula: 2007/2008):

Tasa de Graduación (U-IN07REN-P-2)	FH	FI
2011/2012 (Año de graduación 2010/2011 + 1)	11,67 (7 graduados)	10,98 (9 graduados)

Los resultados son alarmantemente bajos, lo que podría requerir un estudio detallado del rendimiento anual de estos estudiantes para observar si consiguen acabar sus estudios en tiempo y forma.

Para poder establecer una tasa de graduación de nuestros graduados, debemos analizar los datos de rendimiento⁶, que se calculan a partir del número de créditos superados, matriculados y presentados por los estudiantes. La siguiente tabla desglosa los resultados de medición de estos indicadores con respecto al curso 2010-2011:

INDICADORES (2010-2011)	CENTRO	GLELH	GLM
* Tasa de Rendimiento en Créditos (U-IN06REN-P-2)	63,43%	74,91%	82,40%
* Número de créditos matriculados en la titulación (dato “créditos matriculados” del U-IN06REN-P-2)	38.159,00	4.794,00	6.510,00
* Número de créditos presentados (U-IN18REN-P-2)	27.975,00	4.041,00	5.922,00
* Número de créditos superados (dato “créditos superados” del U-IN06REN-P-2)	24.203,00	3.591,00	5.364,00

En este momento (diciembre 2012) solo tenemos los datos provisionales de rendimiento del curso 2011-2012, facilitados por el Gabinete de Evaluación Institucional (GEI):

INDICADORES (2011-2012)	CENTRO	GLELH	GLM
* Tasa de Rendimiento en Créditos (U-IN06REN-P-2)	-----	69,84	77,20
* Número de créditos superados (dato “créditos superados” del U-IN06REN-P-2)	-----	6.620	9.000
* Número de créditos presentados (U-IN18REN-P-2)	-----	7.879	10.798

⁶ El indicador de la tasa de rendimiento se corresponde con el objetivo de proceso que emana del *Procedimiento clave para la Planificación de las Enseñanzas (PCC02)*, “Garantizar que los programas formativos que se ofertan se implantan de acuerdo con las previsiones realizadas.”

En líneas generales, podemos decir que la tasa de rendimiento para el curso 2010-2011 es superior a la de cursos anteriores en el Centro (2008/2009: 52,55%; 2009/2010: 49,31%) probablemente debido a la implantación del primer curso de los nuevos grados, en los que se supera un nivel del 74% de rendimiento en ambas titulaciones. No obstante, es justo indicar que estos resultados se corresponden con asignaturas básicas de primer curso que por lo general poseen un grado de dificultad inferior al de asignaturas de cursos superiores. A medida que se vayan implantado los cursos superiores, irá aumentando la complejidad de las asignaturas, por lo que estimamos que podría producirse un descenso leve de la tasa de rendimiento. De hecho, del análisis de los datos provisionales del curso 2011-2012, se desprende que el rendimiento ha sido ligeramente inferior en ambos grados, por lo que estimamos que debemos ser cautos con la tasa de graduación que nos marquemos. Además, hay dos factores difíciles de prever en el momento de diseño de los grados que pueden tener una incidencia negativa en lo que concierne a la tasa de graduación, la crisis económica, que está provocando que cierto número de estudiantes esté abandonando no sabemos si temporal o definitivamente sus estudios, por no poder abonar las tasas de matrícula, y la aprobación de las Normas de Progreso y Permanencia por parte del Consejo Social, que establecen unos criterios de permanencia hasta ahora inéditos que pueden hacer que un número de estudiantes tenga que abandonar la carrera por no haber superado alguna asignatura en el número de convocatorias previstas, que no es inferior al del sistema anterior, pero introduce el elemento, restrictivo para la permanencia del estudiante, de que las convocatorias en las que el alumno no se presente cuentan como convocatorias consumidas. El efecto de esta norma, con todo, deberá ser analizado cuando se disponga de un mayor número de datos, dado que también sería posible que coadyuvara en realidad a un progreso más diligente del alumno en el curso de sus estudios de grado, e incidiera, por tanto, favorablemente sobre la tasa de graduación.

Por otro lado, debemos tener en cuenta a los alumnos a tiempo parcial (GLELH: 18 y GLM: 16 en 2010-2011) de estos grados, que por norma general acaban sus estudios un año y medio más tarde de lo normal, circunstancia que repercutirá en el tasa de graduación que se obtenga.

Por tanto, tras analizar nuestro contexto académico a partir de estos resultados, proponemos establecer una meta para el indicador de la tasa de graduación de **mayor que o igual al 50% ($\geq 50\%$)**.

TASA DE ABANDONO

La tasa de abandono en las licenciaturas es también sorprendentemente alta:

Tasa de Abandono Cursos x+1 y X+2	CENTRO	FH	FI
2008-09 Y 2009-10 (Año 1 ^a matrícula: 2007-2008)	57,75%	51,67%	62,20 %
2009-2010 y 2010- 2011 (Año 1 ^a matrícula: 2008- 2009)	33,09 %	23,94%	42,65 %
2010-11 Y 2011-12 (Año 1 ^a matrícula: 2009-2010)	63,01%	60 %	65,05%

En relación con el número de abandonos de los estudiantes de los grados, solo contamos con datos propios del Centro obtenidos a partir de los datos de matrícula de octubre de 2012, que nos permiten hacer una estimación de cuál ha sido el porcentaje de abandono en los estudiantes de *tercer curso* que empezaron sus estudios en el curso 2010/2011:

DATOS PROVISIONALES	GLELH	GLM	Centro
Nuevo ingreso (2010/11)	73	97	170
Total de matriculados (2010/2011)	93	113	206
Matriculados en 3er curso (2012/13)	53	81	134
Tasa de abandono en 3er curso (2012/13)	43,1%	28,4%	35%

Por tanto, tras analizar nuestro contexto académico a partir de los resultados de los que disponemos, proponemos establecer una meta para el indicador de la **tasa de abandono menor que o igual al 20% ($\leq 20\%$)**, que vendría justificada principalmente por la situación de crisis económica que estamos viviendo y que puede repercutir directamente en que los

estudiantes no puedan pagar las tasas académicas, al haberse además endurecido las condiciones de concesión de las becas.

TASA DE EFICIENCIA

En cuanto a la tasa de eficiencia, en líneas generales se obtiene un porcentaje elevado ya que la eficiencia de los estudiantes que acaban sus estudios es normalmente alta. Véanse los resultados que tenemos disponibles a día de hoy:

Tasa de Eficiencia (U-IN10REN-P-2)	FH	FI
(AÑO 1ª matrícula: 2007-2008)	90,72%	91,10%

Proponemos establecer una meta para el indicador de la **tasa de eficiencia** de **mayor que el 70% (> 70%)**.

ANEXO 5. INFORME DE SEGUIMIENTO INSTITUCIONAL DE LA IMPLANTACIÓN DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD (15 FEBRERO 2011) POR EL GABINETE DE EVALUACIÓN INSTITUCIONAL, VICERRECTORADO DE CALIDAD E INNOVACIÓN EDUCATIVA, DE LA ULPGC.

FORTALEZAS DETECTADAS EN EL INFORME DE SEGUIMIENTO INSTITUCIONAL:

- F01.** La implantación de la mayoría de procedimientos, a falta de los que dependen de la implantación progresiva del plan de estudios (prácticas de empresa, movilidad de estudiantes enviados, etc.).
- F02.** La organización y el control de la documentación generada de la implantación del Sistema de Garantía de Calidad.
- F03.** La organización y la implicación de la Comisión de Garantía de Calidad en lo que respecta a sus responsabilidades en el Sistema de Garantía de Calidad.
- F04.** La revisión de los procedimientos que conforman el Sistema de Garantía de Calidad, detectando los puntos fuertes, débiles y áreas de mejora.
- F05.** El logro de los objetivos de calidad planteados para el curso 2010/2011.
- F06.** Los procesos de coordinación de la docencia en las Titulaciones adaptadas al Espacio Europeo de Educación Superior.
- F07.** La coordinación entre los responsables de calidad en el Centro y los responsables de la administración del edificio.
- F08.** El Plan de acción tutorial y orientación al estudiante.
- F09.** Difusión organizada y actualizada de la información a los diferentes grupos de interés, a través de una Web del Centro.

DEBILIDADES SEÑALADAS EN EL INFORME DE SEGUIMIENTO INSTITUCIONAL:

DEBILIDADES

D01. El Plan de Captación.

D02. Constitución de una Comisión de Prácticas Externas en los términos recogidos en el Reglamento de Prácticas Externas de la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria (29 de junio de 2011).

- **D01:** atendida a través de la elaboración por la Comisión de Acción Tutorial del Plan de Captación de los cursos y 2011/2012 y 2012/2013, que se presentan a la Junta de Facultad y se difunden en la web del Centro dentro del apartado de Estudios.
- **D02:** El Centro procedió a la elección de los representantes de la Comisión de Prácticas Externas, cuya ratificación fue aprobada en la Junta Extraordinaria de Facultad de 24 de enero de 2013.

ACCIONES DE MEJORA SEÑALADAS EN EL INFORME DE SEGUIMIENTO INSTITUCIONAL:

ACCIONES DE MEJORA

Organización de los responsables de la calidad del Centro

AM01. La Coordinadora de Calidad (o miembro de la Comisión de Garantía de Calidad delegado) debería tener reuniones periódicas y sistemáticas con cada uno de los responsables de los procedimientos (CAD, CPIRA, CAT, etc.) para revisar el desarrollo y el grado de implantación de los procedimientos de los que son responsables, así como del estado del archivo de las evidencias.

Organización de la documentación del Sistema de Garantía de Calidad

AM02. Todos los documentos que conforman el Sistema de Garantía de Calidad (R02) y los documentos derivados de su implantación deben estar firmados y sellados por los responsables del diseño o elaboración y aprobación.

AM03. Modificar el apartado *Archivo* de los procedimientos (apartado 7) en la nueva actualización de los documentos, teniendo en cuenta que el Secretario del Centro no es responsable de custodiar la evidencias que acreditan la toma de decisiones de comisiones que están constituidas por su propio secretario y responsable de la custodia (CAD, CAT, etc.).

AM04. Establecer los formatos que se consideren oportunos para el cumplimiento de las evidencias, no es necesario que se ajusten a los establecidos en el modelo Marco, y por lo tanto, se puede eliminar o sustituir aquellos formatos del Sistema de Garantía de Calidad que no proceden.

Procedimiento Estratégico para la elaboración de la Política y Objetivos de Calidad. PEC01

AM05. Elaborar un diagnóstico de necesidades previo a la elaboración de la Política y Objetivos. Aunque dicho diagnóstico en el curso 2010/2011 parte de las líneas programáticas del equipo decanal, debe existir un análisis oficial de necesidades que constate el cumplimiento de las fases del procedimiento.

Procedimiento Estratégico para el diseño de la oferta formativa. PEC02

AM06. Localizar y tener disponible, en futuras evaluaciones externas, el informe de aprobación del anteproyecto del Grado en Lengua española y Literaturas Hispánicas responsabilidad de la Comisión de Asesoramiento Docente.

ACCIONES DE MEJORA

Procedimiento Clave para la definición del perfil de ingreso y captación de estudiantes. PCC01

AM07. Aunque se hayan realizado acciones para la captación estudiantes, éstas deben estar recogidas en un Plan de Captación consensuado, del que partirá el despliegue de dichas acciones.

Procedimiento Clave de Orientación al Estudiante. PCC03 y PCC06

AM08. Evaluar las actividades de orientación propuestas en el Plan de Orientación al Estudiante.

Procedimiento Clave para el desarrollo y evaluación de las enseñanzas. PCC09

AM09. Cerciorarse de que todo el profesorado vinculado a la Facultad guarda los modelos de examen (o cualquier otro modelo de prueba de evaluación académica).

Procedimiento de Apoyo para la gestión de los documentos y evidencias. PAC01

AM10. Todos los documentos del Sistema de Garantía de Calidad deben estar firmados y sellados por los responsables del diseño.

Procedimiento de Apoyo del Centro para la medición de la satisfacción, expectativas y necesidades. PAC07

AM11. Planificar los procesos de encuestación teniendo en cuenta que el grupo de interés no se sienta atosigado por el número de encuestas y la reiteración de los ítems. Esto hace referencia a que los cuestionarios diseñados, tanto a nivel Institucional como a nivel del Centro, no contengan los mismos ítems y dimensiones, preguntando al mismo grupo de interés lo mismo varias veces. Como consecuencia, esta situación perjudicaría en la participación de los grupos de interés a la hora de cumplimentar las encuestas.

Procedimientos de Apoyo para la medición, análisis y mejora de resultados. PAC08

AM12. El resultado de los indicadores de cumplimiento de los procedimientos (libro de registro de indicadores –formato Excel-, hoja “SGC_Cumplimiento”) debe coincidir con las evidencias obtenidas a través de la revisión de los procedimientos.

Acciones de mejoras realizadas:

- **AM01:** los responsables de las distintas comisiones pertenecen al equipo decanal por lo que semanalmente la Vicedecana de Calidad mantiene una reunión con ellos en los que se van tratando aspectos relacionados con las distintas comisiones según las necesidades.

- **AM02:** los documentos del SGC se firmaron y sellaron y la nueva adaptación del SGC al modelo marco también se encuentra sellada y firmada.
- **AM03:** Se han revisado todos los apartados de archivos del SGC.
- **AM04:** en la nueva adaptación al modelo marco se ha simplificado el número de formatos.
- **AM05:** a partir del curso 2011/2012, cada año la Vicedecana de Calidad realiza un informe de necesidades con respecto a la Política del Centro que comunica a los miembros del equipo decanal. Dicho documento se archiva en el apartado de evidencias asociadas al Procedimiento estratégico para la Elaboración y Actualización de la Política del Centro (PEC01).
- **AM06:** al ser la Comisión de Asesoramiento Docente del Grado en Lengua Española y Literaturas Hispánicas una comisión delegada de la Junta de Facultad, tenemos como evidencia de la aprobación del anteproyecto del Título el acta de la Junta Extraordinaria de Facultad de 11 de junio de 2009.
- **AM07:** desde el curso 2011/2012 la Comisión de Acción Tutorial elabora anualmente un Plan de Captación que se difunde a través de la web.
- **AM08:** la evaluación del Plan de Orientación del Estudiante tendría que trabajarse más ya que por ahora solo tenemos datos de satisfacción de los estudiantes y profesores sobre las acciones de orientación llevadas a cabo, pero no evaluación por parte de la CAT o de los mismos tutores orientadores y de discapacidad sobre el plan.
- **AM09:** La Vicedecana de Calidad ha enviado de manera periódica correos electrónicos al profesorado informándolos sobre la necesidad de que archiven los modelos de pruebas de exámenes (Evidencias: correo del 12 de diciembre de 2010 y 8 de marzo de 2012).
- **AM10:** se ha intentado que de manera sistemática todos los documentos que emanan del SGC estén convenientemente sellados y firmados.
- **AM11:** la Comisión de Garantía de Calidad ha trabajado en la simplificación del contenido de las encuestas de satisfacción que diseña y difunde el Centro con el fin de evitar las duplicidades que se habían detectado en relación con las encuestas institucionales.
- **AM12:** Se ha procurado que los resultados de los indicadores de cumplimiento de los procedimientos reflejen y coincidan con las evidencias que se obtienen de los informes de revisión de los mismos.