

INTRODUCCIÓN

La Facultad de Filología, atendiendo a los procedimientos definidos en su Sistema de Gestión 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 Gestión de Calidad, se presenta el Informe Anual del Centro, en el que se valoran los resultados de la Facultad en los **cursos académicos 2018/2019 y 2019/2020**¹.

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

En este informe se analizan los datos generales de la Facultad, incluyendo los resultados de los cuatro cursos de los Grados, así como también los del Máster. Tanto los datos generales como los específicos de los Grados y del Máster se pueden consultar en los anexos de este informe. Las actuaciones e indicadores analizados están relacionados con la organización del Centro y con las dimensiones sobre las que se estructura el modelo de acreditación de los grados.

Toda la información del Centro está disponible en la página web www.ff.ulpgc.es.

En Las Palmas de G.C., a 9 de julio de 2021

Dolores Fernández Martínez
Decana en funciones de la Facultad de Filología

¹ Aprobado por la Junta de Facultad el 23 de julio de 2021

1. RESULTADOS DEL CENTRO

1.1. OBJETIVOS DE DIRECCIÓN DEL CENTRO:

Atendiendo al *Procedimiento Estratégico para la Elaboración y Actualización de la Política del Centro* (PEC01), el equipo decanal de la Facultad de Filología renueva la [Política y objetivos generales del Centro](#) cada vez que resulta necesario. Durante el curso 2018-2019, ante la incorporación de un nuevo equipo en el último trimestre, el equipo decanal concluyó que la Política debía ser revisada y actualizada, teniendo siempre en cuenta el vigente *IV Plan Estratégico Institucional* de la ULPGC. A partir de esta Política, y según dicta el mismo procedimiento, se plantea de forma anual una serie de acciones y metas para el logro de los objetivos de dirección planificados. El equipo decanal estableció 13 objetivos específicos de dirección para el curso 2018/2019 y, para intentar asegurar su cumplimiento, planificó, organizó y ejecutó una serie de acciones, utilizando, para ello, los procedimientos y mecanismos previstos por la normativa de la ULPGC y del propio Centro. Los [objetivos de dirección](#) establecidos para el curso 2018/2019 están relacionados con distintos objetivos generales, tal y como se puede observar en la tabla 1, en la que se muestra la vinculación de unos con otros. El nivel de consecución de estos objetivos en general resulta razonablemente satisfactorio; esta información se recoge en la última columna, donde debajo de cada una de las metas establecidas figuran en azul las metas conseguidas y en rojo las no alcanzadas:

Objetivo General	Específico	Definición Indicador/evidencia	Meta
Objetivo 1: Completar y mejorar la oferta formativa de la Facultad de Filología a través de la creación e implementación de nuevas menciones de los Grados y de másteres competitivos, así como seguir velando por el correcto funcionamiento de las titulaciones ya existentes.	OBJ-ESP 1.1 Culminar la creación de un máster en enseñanza bilingüe de manera coordinada con la Facultad de Ciencias de la Educación de la ULPGC y con la Facultad de Educación de la ULL.	Existencia de una memoria de verificación del máster aprobado por la ANECA Informe positivo de la ANECA Número de másteres oficiales en enseñanza bilingüe	Contar con la aprobación por la ANECA de la memoria de verificación específica para la titulación Aprobación del diseño del máster por parte de la ANECA 1 máster oficial en enseñanza bilingüe CUMPLIDO DURANTE EL CURSO 2019-2020

Objetivo General	Específico	Definición Indicador/evidencia	Meta
	OBJ-ESP 1.2 Revisar las memorias de los grados de la Facultad con el objetivo de modificar aquellos aspectos que sean necesarios	Acta de aprobación de las comisiones de título en Junta de Facultad Memorias de modificación de los títulos que sea necesario modificar Acta(s) de aprobación de la(s) memoria(s) de modificación en Junta de Facultad Acta(s) de aprobación de la(s) memoria(s) de modificación en Consejo de Gobierno Informe(s) positivo(s) de las Agencias de Calidad Nº de memorias de verificación de Grado modificadas	Existencia de dos comisiones de título Existencia de nuevas memorias de modificación en caso necesario Aprobación de la(s) memoria(s) de modificación por la Junta de Facultad Aprobación de la(s) memoria(s) de modificación por Consejo de Gobierno Grado(s) de la Facultad de Filología modificado(s) en el curso 2019-2020 NO CUMPLIDO
	OBJ-ESP 1.3 Aumentar el número de estudiantes de nuevo ingreso en el GLELH con respecto a los cursos inmediatamente anteriores	Número de estudiantes de nuevo ingreso en el GLELH en el curso 2019-2020	Aumento en el número de estudiantes de nuevo ingreso en el GLELH en el curso 2018-2019 \geq 10% con respecto al curso 2017-2018 NO CUMPLIDO
Objetivo 2: Impulsar la participación de los estudiantes en los estudios de posgrado del Centro, para lo que se procurará la colaboración y el entendimiento con los demás Centros de Humanidades, siempre desde una posición de respeto mutuo	OBJ-ESP 2 Consolidar, mediante las acciones de captación oportunas, el número de matriculados en el MCAL para que este siga siendo superior al número mínimo de matriculados que exige la Comunidad Autónoma.	Número de matriculados en el Máster	Número de matriculados \geq 15 NO CUMPLIDO (14 alumnos de nuevo ingreso)
Objetivo 3: Garantizar la adecuación y mejora continua de los programas formativos a través del compromiso del Centro de establecer acciones de mejora relacionadas con el desarrollo de la formación, velando por el cumplimiento de los procedimientos establecidos en el Sistema de Gestión de Calidad de la Facultad, que serán revisados y actualizados periódicamente	OBJ-ESP 3.1 Facilitar el correcto uso por parte de los alumnos de las herramientas y los recursos que ofrece la biblioteca de Humanidades mediante la impartición de un curso presencial a los estudiantes de primero de los grados en las semanas iniciales del curso OBJ-ESP 3.2 Modificar el Sistema de Gestión Interno de Calidad de la Facultad de Filología, según las recomendaciones de las agencias de Calidad y las que resulten de la auditoría interna de Calidad que tendrá lugar en octubre de 2018.	Tasa de participación en los cursos Existencia de la hoja de firmas que acredite la asistencia de los alumnos al curso Acta(s) de aprobación de la Junta de Facultad SGC modificado Nº de capítulos y procedimientos del SGC modificados Nº de acciones de mejoras resueltas en 2018-2019	Asistencia al curso de al menos el 90% de los alumnos de primero de los grados CUMPLIDO Modificación 04 del Sistema de Gestión de Calidad de la Facultad de Filología NO CUMPLIDO Resolución de todas las acciones previstas en el plan de mejoras para el

Objetivo		Definición	Meta
General	Específico	Indicador/evidencia	
	OBJ-ESP 3.3 Llevar a cabo las acciones previstas en los planes de mejora remitidos a la Comisión de Acreditación de los títulos que han renovado la acreditación		curso 2018-2019 CUMPLIDO
Objetivo 4: Promover y desarrollar acciones culturales (conferencias, cursos, seminarios, etc.) y difundirlas entre los diferentes grupos de interés.	OBJ-ESP 4 Organizar diversos cursos y actividades culturales.	Existencia de una memoria anual de actividades del curso 2018-2019 Nº de cursos y actividades organizadas	Realización de 2 cursos y 10 actividades culturales. CUMPLIDO
Objetivo 12: Fomentar la participación de todos nuestros grupos de interés, y en especial de nuestros estudiantes, en los órganos de gobierno y comisiones del Centro, garantizar el funcionamiento de las comisiones necesarias para el desarrollo de las nuevas titulaciones.	OBJ-ESP 12 Ampliar, dentro del cupo reglamentariamente establecido, la representación estudiantil en los órganos de gobierno de la Facultad, como continuación y resultado de las acciones realizadas durante los cursos anteriores	Número de representantes de los estudiantes en la Junta de Facultad en el curso 2018-2019	Número de representantes de los alumnos en 2018-2019 \geq 10 CUMPLIDO
Objetivo 15: Favorecer y promover la movilidad de estudiantes, profesorado y personal de administración y servicios a universidades nacionales y extranjeras, ampliando además el número de convenios bilaterales con las universidades socias.	OBJ-ESP 15.1 Revisar, renovar y mantener la oferta de movilidad ya existente con universidades socias Objetivo-Específico 15.2 Promover la participación del profesorado de la Facultad de Filología en los programas de movilidad	Número de plazas y convenios Índice de satisfacción de los estudiantes outgoing Índice de satisfacción de los estudiantes incoming Correos electrónicos informativos al PDI Hoja de firmas de charla informativa al PDI Tasa de participación del PDI en los programas de movilidad Índice de satisfacción del PDI con los programas de movilidad	Renovación y mantenimiento de los convenios establecidos CUMPLIDO Tasa de participación del profesorado en los programas de movilidad \geq 15 NO CUMPLIDO
Objetivo 17: Adoptar una política de claridad en la difusión de información a todos los grupos de interés.	OBJ-ESP 17 Modificar el diseño y el funcionamiento de la página web de la Facultad de Filología, de manera que sea más intuitiva y favorezca la claridad en la difusión de la información.	Índice de satisfacción de los grupos de interés con la información difundida por el centro Existencia de una página web renovada tanto en forma como en contenido Acta de la presentación en Junta de Facultad	Que exista una nueva página web de la Facultad de Filología NO CUMPLIDO (cumplido en 2020)
Objetivo 18:	OBJ-ESP 18 Renovar las infraestructuras de	Existencia de elementos nuevos o renovados en	Mejora de las infraestructuras y

Objetivo		Definición Indicador/evidencia	Meta
General	Específico		
Fomentar el uso de laboratorios y aulas especializadas y mejorar la dotación del Centro en cuanto a la infraestructura requerida para las nuevas necesidades en la docencia y el aprendizaje.	diversas aulas	diversas aulas de la Facultad de Filología Índice de satisfacción de los grupos de interés con las infraestructuras y los recursos materiales	recursos de las aulas de la Facultad CUMPLIDO

Tabla 1. Cumplimiento de los Objetivos Específicos de Dirección 2018/2019

Si bien es cierto que algunos de los objetivos propuestos para el curso 2018/2019 no se llegaron a cumplir, en todos los casos se ha seguido trabajando en ellos. Con respecto a la creación del Máster Universitario en Aprendizaje en contenidos integrados en lengua extranjera (Inglés) (MAICLE), desde el curso 2016-2017 la Facultad de Filología empezó a actuar de manera coordinada con la Facultad de Ciencias de la Educación de la ULPGC y con la Facultad de Educación de la ULL. El 7 de abril de 2020 se recibió el informe favorable de la ANECA (<https://www2.ulpgc.es/plan-estudio/5050/50/verificacion>), por lo que el MAICLE ha empezado a impartirse en el curso 2020-2021, con gran demanda entre el estudiantado, lo que es motivo de enorme satisfacción para el Centro (https://www2.ulpgc.es/archivos/plan_estudios/5050_50/InformeDefinitivo_ANECA.pdf).

En cuanto a la modificación del SGC, el equipo decidió esperar a que se llevara a cabo la auditoría interna del Vicerrectorado de Calidad, con el objetivo de incorporar las observaciones y propuestas de mejora que se incluyeran en el informe definitivo de dicha auditoría. La visita de las técnicas del GEI se produjo el 31 de octubre de 2018 y proporcionó información importante para la adecuada modificación del SGC. La entrada de un nuevo equipo decanal, que siempre conlleva un inevitable periodo de adaptación, provocó el retraso en el proceso de revisión del SGC del Centro, que se está llevando a cabo en la actualidad.

En la tabla 2 se recogen los objetivos de dirección para el curso 2019-2020, cuyo nivel de consecución se vio claramente afectado por la situación de emergencia sanitaria que nos afectó en el segundo semestre. Muchos de ellos han sido incluidos entre los objetivos de dirección del curso 2020-2021, y, o bien se han cumplido ya o lo harán en el presente curso.

Objetivo general: Completar y mejorar la oferta formativa de la Facultad de Filología a través de la creación e implementación de nuevas menciones de los Grados y de másteres competitivos, así como seguir velando por el correcto funcionamiento de las titulaciones ya existentes.			
Objetivo específico 1: Revisar la memoria de verificación del Grado en Lengua Española y Literaturas Hispánicas (GLELH) con el objetivo de modificar aquellos aspectos que sean necesarios.			
Meta: Memoria de modificación del GLELH NO CUMPLIDO. SE ESTÁ LLEVANDO A CABO			
Indicador: Acta de aprobación de la comisión de trabajo para la modificación del GLELH por la Junta de Facultad Acta(s) de la comisión de trabajo para la modificación del GLELH Acta de aprobación de la memoria de modificación del GLELH por la Junta de Facultad			
Acciones	Responsables	Plazos	Recursos
<p>Crear una comisión de trabajo para revisar la actual memoria de verificación del GLELH</p> <p>Elaborar una memoria de modificación del GLELH</p> <p>Aprobar la memoria de modificación del GLELH en Junta de Facultad</p>	<p>Equipo decanal</p> <p>Coordinador del GLELH</p> <p>Profesorado de la Facultad</p> <p>Alumnado de la Facultad</p>	<p>Primer semestre 2020</p>	<p>Memoria de verificación del GLELH</p> <p>Aulas de la Facultad de Filología</p> <p>Correo electrónico</p>

Objetivo general: Desarrollar programas de difusión y promoción de la oferta formativa con la finalidad de llegar adecuadamente a todos los posibles interesados en cursar las enseñanzas que se ofrecen en el Centro.
Objetivo específico 2: Aumentar, mediante las acciones de captación oportunas, el número de estudiantes de nuevo ingreso en el GLELH con respecto a los cursos inmediatamente anteriores.
Meta: Aumento en el número de estudiantes de nuevo ingreso en el GLELH en el curso 2020-2021 \geq 10% con respecto al curso 2019-2020 NO CUMPLIDO
Indicador: Número de estudiantes de nuevo ingreso en el GLELH en el curso 2020-2021

Acciones	Responsables	Plazos	Recursos
<p>Desarrollar las acciones descritas en el plan de captación elaborado por el equipo decanal</p> <p>Celebrar sesiones informativas y talleres para dar a conocer la oferta formativa del GLELH</p>	<p>Equipo decanal</p> <p>Coordinador del GLELH</p> <p>Profesorado de la Facultad</p> <p>Alumnado de la Facultad</p>	<p>Primer semestre 2020</p>	<p>Página web de la Facultad de Filología</p> <p>Correo electrónico</p> <p>Redes sociales</p> <p>Trípticos informativos</p> <p>Espacios físicos del campus de Humanidades y otros recursos externos</p>

Objetivo general: Desarrollar programas de difusión y promoción de la oferta formativa con la finalidad de llegar adecuadamente a todos los posibles interesados en cursar las enseñanzas que se ofrecen en el Centro.

Objetivo específico 3: Aumentar, mediante las acciones de captación oportunas, el número de matriculados en el Máster en Cultura Audiovisual y Literaria (MCAL) para que este sea superior al número mínimo de matriculados que exige la Comunidad Autónoma.

Meta: Número de matriculados ≥ 10 **NO CUMPLIDO**

Indicador: Número de alumnos matriculados en el MCAL

Acciones	Responsables	Plazos	Recursos
<p>Desarrollar las acciones descritas en el plan de captación elaborado por el equipo decanal</p> <p>Elaborar un plan de captación específico para el MCAL</p>	<p>Equipo decanal</p> <p>Coordinador del máster</p> <p>Profesorado</p>	<p>Curso 2019-2020</p>	<p>Página web de la Facultad de Filología</p> <p>Página web de la ULPGC</p> <p>Correo electrónico</p> <p>Redes sociales</p> <p>Tríptico informativo</p>

Objetivo general: Garantizar la adecuación y mejora continua de los programas formativos a través del compromiso del Centro de establecer acciones de mejora relacionadas con el desarrollo de la formación, velando por el cumplimiento de los procedimientos establecidos en el Sistema de Gestión de Calidad de la Facultad, que serán revisados y actualizados periódicamente.			
Objetivo específico 4: Modificar el Sistema de Gestión Interno de Calidad de la Facultad de Filología, según las recomendaciones del Informe anual del centro, de las agencias de Calidad y de la auditoría interna de Calidad que tuvo lugar en octubre de 2018.			
Meta: Modificación 04 del Sistema de Gestión de Calidad de la Facultad de Filología. NO CUMPLIDO. SE ESTÁ HACIENDO			
Indicador: Acta(s) de la Comisión de Gestión de Calidad Acta(s) de aprobación de la Junta de Facultad Documentos modificados del Sistema de Gestión de Calidad			
Acciones	Responsables	Plazos	Recursos
Revisar y actualizar los procedimientos asociados al SGC del Centro	Equipo decanal Comisión de Gestión de Calidad Junta de Facultad	Curso 2019-2020	Correo electrónico Sala de Juntas Página web de la Facultad de Filología

Objetivo general: Favorecer el aumento de la satisfacción de los distintos grupos de interés respecto a la formación impartida.			
Objetivo específico 5: Fomentar la participación de los grupos de interés en las diversas encuestas llevadas a cabo en el centro			
Meta: Aumento de los porcentajes de participación de los grupos de interés en las diversas encuestas llevadas a cabo en el centro CUMPLIDO			
Indicador: Informe anual del centro			
Acciones	Responsables	Plazos	Recursos

Fomentar la participación en la encuesta aplicada a los estudiantes de movilidad recibidos	Equipo decanal Tutores orientadores	Curso 2019-2020	Correo electrónico
Fomentar la participación en la encuesta bienal aplicada al PDI del MCAL	Oficina de Movilidad		Aulas de la Facultad

Objetivo general: Favorecer y promover la movilidad de estudiantes, profesorado y personal de administración y servicios a universidades nacionales y extranjeras, manteniendo el número de convenios bilaterales con las universidades socias.

Objetivo específico 6: Fomentar la participación de la Comisión de Programas de Movilidad y Reconocimiento Académico (CPIRA) en la promoción, asesoramiento y tramitación de los programas de movilidad ofrecidos por la Facultad de Filología, evidenciando de manera adecuada todas las reuniones programadas. **NO CUMPLIDO. YA SE ESTÁ HACIENDO**

Meta: Aumento de la participación de la CPIRA en la promoción, asesoramiento y tramitación de los programas de movilidad ofrecidos por la Facultad de Filología

Indicador: Actas de reunión de la CPIRA

Acciones	Responsables	Plazos	Recursos
Celebrar, al menos, dos reuniones de la comisión por curso	Vicedecana de Movilidad e Igualdad Miembros de la CPIRA	Curso 2019-2020	Correo electrónico Sala de Juntas Página web de la Facultad de Filología

Objetivo general: Mantener una política de claridad en la difusión de información a todos los grupos de interés.

Objetivo específico 7: Modificar el diseño y el funcionamiento de la página web de la Facultad de Filología, adaptándola a las exigencias del nuevo modelo corporativo de la ULPGC, y consiguiendo que sea más intuitiva y favorezca la claridad en la difusión de la información.

Meta: Nueva página web de la Facultad de Filología **CUMPLIDO**

Indicador: Existencia de una página web renovada tanto en forma como en contenido
Acta de la presentación en Junta de Facultad

Acciones	Responsables	Plazos	Recursos

<p>Renovar la página web de la Facultad</p> <p>Migrar la información de la página actual a la nueva</p> <p>Archivar adecuadamente todas las evidencias del Sistema de Gestión de la Calidad conforme al apartado 7 (Archivo) de cada procedimiento implantado y las que se requieran desde los programas de calidad externos</p>	<p>Equipo decanal</p> <p>Asesor informático</p>	<p>Curso 2019-2020</p>	<p>Página web de la Facultad de Filología</p> <p>Página web de la ULPGC</p>
--	---	------------------------	---

Por lo que se refiere a los objetivos 1 y 2, en la actualidad se ha iniciado el proceso de modificación del GLELH con la creación de una comisión que llevará a cabo la planificación encaminada a conseguir la meta de una propuesta de modificación del título, que se incluirá como objetivo específico de Dirección para el curso 2021-2022. Para el objetivo 3, y, en general, para todas las titulaciones del Centro, se incluirá la promoción de los dos grados y los dos másteres ofertados por el Centro como objetivo específico para el curso 2021-2022.

1.2. DESARROLLO Y APOYO A LA FORMACIÓN DEL CENTRO

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

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

El *Procedimiento Clave para la Actualización del Perfil de Ingreso y la Captación de Estudiantes* (PCC01) del Sistema de Gestión de Calidad de la Facultad de Filología establece que anualmente debe elaborarse un Plan de Captación en el que se recojan los objetivos y responsables, así como las acciones planificadas y su temporalización. Al igual que se hizo ya durante los cursos anteriores (desde 2011/2012), la Comisión de Acción Tutorial del Centro definió, difundió y ejecutó un Plan de Captación, consistente en la difusión de la información sobre las titulaciones ofrecidas por la Facultad de Filología a todos los centros de la provincia de Las Palmas y, en una segunda etapa, en la visita a algunos de esos centros (se incluyen en el plan de captación tanto los que imparten estudios de Bachillerato y Ciclos Formativos de Grado Superior, como las Escuelas Oficiales de Idiomas). En los correos electrónicos, remitidos a 98 centros el 4 de marzo de 2020, se incluyeron las características generales de las titulaciones y se adjuntaron los trípticos

correspondientes; asimismo, se ofreció una visita al centro si el equipo directivo estaba interesado y se anunció la Jornada de Puertas abiertas. Durante el mes de marzo de 2019 se envió un profesor a una mesa redonda que tuvo lugar en el IES Politécnico Las Palmas para publicitar los estudios ofrecidos por el Centro. Estas son solamente algunas de las acciones que se llevaron a cabo dentro del plan de captación, ya que también se incluyó el seguimiento de la información en las redes sociales o la actualización de la información en la página de la Facultad, entre otras iniciativas. Los vídeos y folletos promocionales se difunden a través de la web del Centro dentro del apartado de “Estudios” ([ver enlace](#)). Estas acciones particulares del Centro se complementaron con las actividades que se llevaron a cabo en el marco del Programa de Captación que desarrolla la ULPGC en colaboración con los Centros, como por ejemplo la realización de la citada Jornada de Puertas Abiertas el 14 de marzo de 2019, en la que participaron los miembros del equipo decanal. La jornada prevista para marzo de 2020 fue suspendida por la declaración del estado de emergencia en el país.

En cuanto a la oferta y demanda de plazas, los resultados generales obtenidos en los cursos académicos 2018/2019 y 2019/2020 han descendido ligeramente con respecto a los del curso 2017/2018, ya que el número total de matriculados de nuevo ingreso en las titulaciones de la Facultad de Filología fue de 165 en el 2018/2019 y 152 en el 2019/2020 (frente a los 176 registrados en 2017-2018). Estos datos deben ser objeto de análisis por parte del Centro, especialmente si tenemos en cuenta que, desde los 183 estudiantes de nuevo ingreso en el curso 2015/2016, se ha ido bajando progresivamente hasta la cifra actual (179 en el 2016/2017, 176 en el 2017/2018, los referidos 165 del 2018/2019 hasta los 152 del 2019/2020). Sin embargo, en lo que se refiere a los diferentes títulos impartidos en el Centro tenemos que hablar de una disparidad evidente entre los dos grados: así como en el GLM se cubrieron 89 (2018/2019) y 97 (2019/2020) de las 100 plazas ofertadas en los dos cursos incluidos en el presente informe, en el GLELH se matricularon solo 54 estudiantes de nuevo ingreso en el 2018/2019 y 56 en el 2019/2020, lo que implica un 67,5% y un 70% del total de las 80 plazas con las que cuenta la titulación respectivamente (frente al 72,5% del curso 2017/2018). La disminución de estudiantes en el primer curso del GLELH ha supuesto una preocupación fundamental para el equipo decanal y su aumento ha constituido uno de los objetivos principales del equipo directivo durante los últimos cursos. Entre las acciones que se plantean para conseguirlo, se incluye como objetivo específico la revisión de la memoria del GLELH con el propósito de

modificar aquellos aspectos que sean necesarios para lograr una titulación más atractiva al posible alumnado.

En cuanto al Máster Universitario en Cultura Audiovisual y Literaria, el número de nuevos matriculados experimenta un descenso en últimos cursos: de los 19 estudiantes de nuevo ingreso en 2017-2018 se ha pasado a un total de 14 en el 2018/2019 y 7 en el 2019/2020, ligeramente por debajo del número mínimo establecido para las titulaciones de máster (15) en el primer caso, y claramente por debajo en el segundo. Hay que tener en cuenta que fue precisamente en el curso 2019/2020 cuando el Vicerrectorado suprimió, con el plazo de matriculación abierto, uno de los dos itinerarios del máster, lo que parece haber influido en el drástico descenso en el número de alumnos de nuevo ingreso.

Los datos sobre el número de estudiantes de nuevo ingreso que eligen los títulos de la Facultad de Filología como **primera opción** confirman los elevados índices obtenidos en estos últimos cursos, alcanzándose un porcentaje del 78,18 en el curso 2018/2019 y subiendo de manera notable en el 2019/2020 hasta el 87,5%. Estos datos continúan marcando una gran diferencia con lo que ocurría con nuestras titulaciones antes de la puesta en marcha de los grados (pensemos que en 2009/2010 el porcentaje de alumnos en primera opción estaba en el 49,71%), y redundará sin duda en mejores resultados académicos.

▪ *Orientación al Estudiante*

El Sistema de Gestión de Calidad de la Facultad de Filología cuenta con el *Procedimiento Clave de Orientación al Estudiante* (PCC03), a través del cual el Centro desarrolla tareas específicas de orientación. La Facultad de Filología considera de suma importancia ofrecer orientación a sus estudiantes de grado y de máster, para lo que ha creado en su página web una sección de “Acción Tutorial” en la que se muestra toda la información sobre orientación académica (<https://ff.ulpgc.es>: véase apartado de Acción Tutorial). Entre esa información cabe destacar que, desde el comienzo de la implantación del título, la Comisión de Acción Tutorial (CAT) ha elaborado el *Plan de Acción Tutorial y Orientación al Estudiante* (PATOE) de la Facultad de Filología, cuya última modificación (R06) se aprobó el 25 de marzo de 2021. En este documento se definen los objetivos de la acción tutorial y se especifican las acciones que se desarrollarán tanto sobre la orientación inicial de los nuevos estudiantes como sobre la orientación a los estudiantes a lo largo de todo el grado y del máster. Además, el equipo decanal, en colaboración con la CAT, planifica de forma anual los *Programas Específicos de Orientación*, y difunde a través de la web toda la

información (nombres, correos electrónicos, horario de atención) sobre los tutores orientadores y de discapacidad asignados a los estudiantes de las distintas promociones de las diferentes titulaciones.

Con respecto al proceso de elección de tutores y mentores orientadores, la Comisión de Acción Tutorial, en sesión de 19 de julio de 2012, aprobó los criterios de selección que deberían aplicarse a la hora de elegir a los tutores y mentores de cada curso académico. En el caso del Máster en Cultura Audiovisual y Literaria, estos criterios fueron aprobados en sesión de 17 de julio de 2014. Asimismo, desde el primer año de implantación de los nuevos Grados, el Centro cuenta con unas *Normas Básicas de Convivencia* que se revisan anualmente; la última modificación (R07) fue aprobada por la CAT el 12 de marzo de 2021 y por la Junta de Facultad 25 de marzo de 2021.

A continuación se detallan los programas específicos de orientación llevados a cabo durante los cursos 2018/2019 y 2019/2020 en las titulaciones de grado y de máster que ofrece la Facultad de Filología:

2018/2019:

- **Jornada de Acogida de los grados**, celebrada el 10 de septiembre de 2018 en horario de mañana (9:30-13:00) y tarde (15:00-18:30), en la que se destaca la participación de los diferentes grupos de interés del Centro: estudiantes, profesorado y personal de administración y servicios.
- **Jornada de Acogida del Máster en Cultura Audiovisual y Literaria**, celebrada el 18 de septiembre de 2018.
- **Reuniones de tutoría orientadora grupal** de los alumnos con los respectivos tutores orientadores de las cuatro promociones de los grados y de los alumnos del máster con su tutor orientador. Las reuniones grupales del primer semestre están principalmente orientadas a facilitar la adaptación al entorno universitario en el caso de los estudiantes de nuevo ingreso y a ofrecer toda la información académica relevante para los estudiantes en general. Las tutorías grupales del segundo semestre se destinan, entre otras cosas, a valorar el desarrollo del curso e informar sobre las asignaturas y peculiaridades de los cursos venideros. Además, hay que resaltar que los tutores orientadores, a petición de los alumnos, realizan diversas **tutorías individuales** en su horario de atención publicado en la web de la Facultad.

- **Cursos de armonización**, ofrecidos por el centro con el objetivo de proporcionar a los estudiantes (especialmente a los de nuevo ingreso) los contenidos mínimos indispensables para el seguimiento de las disciplinas con mayor grado de dificultad, además de homogeneizar el nivel de partida de los estudiantes que cursan estas asignaturas. Los cursos ofrecidos en 2018/2019 fueron los de *Latín* y *Cómo redactar un trabajo de investigación* y *Bases lingüísticas para estudio de las lenguas modernas*.

2019/2020:

- **Jornada de Acogida de los grados**, celebrada el 10 de septiembre de 2019 en horario de mañana (9:30-13:00) y tarde (15:00-18:30), en la que se destaca la participación de los diferentes grupos de interés del Centro: estudiantes, profesorado y personal de administración y servicios.
- **Jornada de Acogida del Máster en Cultura Audiovisual y Literaria**, celebrada el 16 de septiembre de 2019.
- **Reuniones de tutoría orientadora grupal** de los alumnos con los respectivos tutores orientadores de las cuatro promociones de los grados y de los alumnos del máster con su tutor orientador. Las reuniones grupales del primer semestre están principalmente orientadas a facilitar la adaptación al entorno universitario en el caso de los estudiantes de nuevo ingreso y a ofrecer toda la información académica relevante para los estudiantes en general. Las tutorías grupales del segundo semestre se destinan, entre otras cosas, a valorar el desarrollo del curso e informar sobre las asignaturas y peculiaridades de los cursos venideros. Además, hay que resaltar que los tutores orientadores, a petición de los alumnos, realizan diversas **tutorías individuales** en su horario de atención publicado en la web de la Facultad.

Los resultados de satisfacción de los grupos de interés implicados sobre este aspecto son mejorables. En el curso 2019/2020, los estudiantes valoran la orientación al estudiante (programas de acogida, orientación, apoyo al aprendizaje, etc.) con un ligero aumento (2,88 puntos sobre 5) con relación al curso anterior 2018/2019 valorado en 2,71 puntos sobre 5. De la misma manera, los egresados, en el último estudio de satisfacción que se les ha aplicado (curso 2019-2020), manifiestan la necesidad de mejora en relación con este aspecto (2,43 puntos). En cambio, el profesorado valora positivamente las actividades de orientación a los estudiantes (4,56 puntos sobre 5).

Finalmente, como una acción dentro del *Procedimiento de Apoyo al Centro para la Medición de la Satisfacción, Expectativas y Necesidades* (PAC07), el Centro, a nivel interno, despliega una encuesta específica para valorar el grado de satisfacción de los estudiantes que participan en la Jornada de Acogida y que se distribuye tras concluir dicho programa. Los resultados, que pueden ser consultados por la comunidad de la Facultad de Filología en la web del Centro (www.ff.ulpgc.es, dentro del apartado Calidad), reflejan un nivel de satisfacción global elevado con el desarrollo y la información presentada. Los resultados de los estudiantes de nuevo ingreso en los grados del curso 2018/2019 indicaron que el 47,62% de los estudiantes del turno de mañana y el 48,89% de los de tarde se encontraban *muy satisfechos*, y que el 46,67% de los estudiantes del turno de mañana y el 51,11% de los de tarde manifestaron encontrarse *satisfechos*. De esta manera, se obtiene una media en el curso 2018/2019 de 4,41/5, lo que supone un ligero incremento frente al 4,39/5 del curso 2017/2018.

Los resultados correspondientes al curso 2019/2020 son muy parecidos a los del curso anterior. Concretamente, un 47,37% del turno de mañana y un 43,86% del turno de tarde indicaron que se encontraban *muy satisfechos*, mientras que el 46,05% del turno de mañana y el 50,88% del turno de tarde se mostraron *satisfechos* con el desarrollo de la jornada de acogida. A partir de esos datos, se obtiene una media de 4,38/5 en el curso 2019/2020, cifra casi idéntica a la de los cursos anteriores. Se sigue, pues, en consonancia con los buenos resultados de los últimos años, en los que no se baja de los 4 puntos sobre 5.

De forma anual, el equipo decanal revisa los resultados de satisfacción obtenidos y propone acciones de mejora que después comunica a la Comisión de Acción Tutorial con el fin de obtener su visto bueno e incorporar sus propuestas, lo que ha redundado en el aumento gradual de la valoración de los estudiantes con respecto a la información presentada en estas jornadas.

Asimismo, durante este curso 2018/2019 se llevó a cabo por quinta vez la Jornada de Acogida en el Máster en Cultura Audiovisual y Literaria. Dicha Jornada tuvo también una acogida muy favorable por parte de los alumnos de este quinto año de implantación del Máster, como se observa en la media obtenida en las correspondientes encuestas de satisfacción: 4,21 sobre 5 (el 64,29% de los alumnos se declararon *muy satisfechos* con la información presentada en este programa y el 21,43% dijeron estar *satisfechos*). Para el curso 2019/2020, el 50% de los encuestados declaró mostrarse *muy satisfecho*, y otro 50%

indicó que se encontraba *satisfecho* con el desarrollo de la jornada, obteniéndose una media de 4,5/5, lo que supone un incremento con respecto al 4,21 del curso anterior.

▪ *Desarrollo y evaluación de la enseñanza*

A través del *Procedimiento Clave para el Desarrollo de la Enseñanza y Evaluación de los Estudiantes* (PCC05), durante el curso 2013/2014 se culminó la implantación gradual de los cuatro cursos de ambos grados, y en el período 2018/2020 salieron la sexta y séptima promoción de las nuevas titulaciones. Durante todo el proceso de implantación se ha prestado especial atención a los procesos de coordinación del profesorado, que velan, principalmente, por la correcta coordinación horizontal y vertical de las asignaturas, y que han quedado plasmados en el [Reglamento de Coordinación](#), revisado (R01) por las Comisiones Permanentes de Coordinación del Grado en Lengua Española y Literaturas Hispánicas y del Grado en Lenguas Modernas, y aprobado en Junta de Facultad de 19 de noviembre de 2013.

En este sentido, en el período 2018/2020 continuaron funcionando los sistemas de coordinación, nombrándose las distintas figuras que aparecen recogidas en el Reglamento. Del mismo modo, y siguiendo el protocolo para la elección de delegados de 12 de febrero de 2014 (R02), se procedió a elegir a los delegados y subdelegados de curso de los grados.

Podemos afirmar que los resultados obtenidos en las diferentes titulaciones son positivos. En cuanto a la tasa de rendimiento, que mide la facilidad o dificultad con que los estudiantes superan las materias en que se matriculan, se puede observar que los resultados alcanzados continúan siendo en general considerablemente elevados: en el Grado en Lengua Española y Literaturas Hispánicas esta tasa asciende al 74,98% en el curso 2018/2019 y al 79,85% en el 2019/2020 (desde el curso 2015-2016 no ha bajado del 70%), en el Grado en Lenguas Modernas, al 84,10% en el 2018/2019 y al 86,94% en el 2019/2020, que supone un máximo histórico (desde el mismo curso 2015-2016 no se desciende del 80%) y en el MCAL, al 86,74%, en el 2018/2019 y al 60,42% en el 2019/2020 (mínimo histórico).

Con respecto a la tasa de éxito, que se refiere a la facilidad o dificultad con que los alumnos superan las asignaturas de las que se examinan, los porcentajes se mantienen estables en ambos grados durante el curso 2018/2019: en el GLELH, con el 85,66% y el 83,85%; y en el GLM, con el 90,67%. En el caso del MCAL, el índice es del 98,74%. Consideramos que es muy significativo que los índices se sitúen siempre por encima del 85% en las tres titulaciones de la Facultad de Filología.

En cuanto a los resultados de las tasas de graduación, eficiencia y abandono del Grado en Lengua Española y Literaturas Hispánicas y del Grado en Lenguas Modernas, las metas establecidas son las siguientes²:

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

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

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

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

	TITULACIÓN	201415	201516	201617	201718	201819	201920
Tasa de abandono inicial	GLELH	18,92	20,00	19,72	31,03	33,33*	NP
	GLM	11,11	14,00	19,57	12,12	13,40*	NP
	MCAL	0,00	25,00	12,5	5,26	7,14	0*
Tasa de abandono del título	GLELH	33,80	45,33	0*	NP	NP	NP
	GLM	23,16	21,00	0*	NP	NP	NP
	MCAL	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0*

Tabla 2. Resultados de las tasas de abandono

² Estas metas son el resultado de un estudio que realizó el equipo decanal de la Facultad de Filología tras detectar que no se habían definido en las memorias de modificación de los títulos de grado, y que partió del análisis previo del contexto académico de los cursos anteriores. El estudio se realizó en diciembre de 2012, fue aprobado por el equipo decanal en sesión de 8 de enero de 2013 y fue posteriormente revisado y aprobado por la Comisión de Gestión de Calidad en reunión de 23 de enero de 2013. Finalmente, fue presentado a la Junta de Facultad para su ratificación el 24 de enero de 2013.

Como puede observarse, los resultados de las tasas de abandono de los títulos de grado son preocupantes, especialmente, en el GLELH. Estos resultados han sido objeto de reflexión tanto en las reuniones del equipo decanal como en la CAD del título. Los miembros de esta comisión del GLELH, teniendo en cuenta tanto este índice como el descenso en la matrícula, han señalado, como ya se apuntó más arriba, la necesidad de modificar el plan de estudios vigente para el GLELH.

En cuanto al GLM, los resultados definitivos de tasa de abandono del título no se desvían demasiado del resultado previsto (20%), aun así, al igual que en el MCAL, se considera seguir vigilando las tasas de abandono inicial, que en el caso de estas dos titulaciones estos datos referentes a la cohorte de 2018/2019 han aumentado con respecto a la promoción anterior.

Asimismo, cabe señalar que, según los datos de lectura de trabajos de fin de título, en el curso académico 2018/2019 el número de estudiantes que finalizaron los grados fue de 27 en el Grado en Lengua Española y Literaturas Hispánicas y de 52 en el Grado en Lenguas Modernas. Según el mismo indicador, en el Máster en Cultura Audiovisual y Literaria se titularon 10 estudiantes en ese curso académico. En lo que respecta al curso 2019/2020, los datos de alumnos egresados son los siguientes: 45 en el GLELH, 55 en el GLM y 8 en el MCAL.

Finalmente, tenemos que aludir a la tasa de eficiencia de los diferentes títulos de la Facultad de Filología. Para los alumnos del plan 40 del GLELH alcanza, en el curso 2018/2019, el 76,81%, mientras que en el caso del GLM llega al 81,63%. Son porcentajes que superan los mínimos establecidos como meta en el caso de los grados (70% para ambos), según el estudio realizado por el equipo decanal al que se hizo referencia en la nota 4 de este informe. Con respecto a las titulaciones del plan 41 (que son las que se desarrollan actualmente y distinguen dos itinerarios o menciones), los datos resultan mucho más elevados: en el GLELH se observa un 90,65% de tasa de eficiencia y en el GLM, un 94,22%. En lo que respecta al MCAL, la tasa de eficiencia asciende al 90,91%, de manera que se puede afirmar que se consigue el 90% que se había fijado como mínimo exigible en las metas previstas por el Centro. Por lo que se refiere al curso 2019-2020, los datos obtenidos son los siguientes: en el GLELH, un 66,78% (Plan 40) y un 87,89% (Plan 41); en el GLM, un 69,77% (Plan 40) y un 93,59% (Plan 41); y, por último, un 88,89% en el MCAL.

En cuanto al nivel de satisfacción del estudiante con el desarrollo de la docencia, evaluado a través del Programa DOCENTIA de la ULPGC, el dato para el curso 2018/2019 resulta también muy positivo: 4,08 en el GLELH (3,95 en el curso anterior), 4,12 en el GLM (4,07) y 4,09 en el MCAL (4,38). Lo mismo sucede con la opinión sobre los aspectos de planificación de la docencia (4,10 [3,98] en el GLELH, 4,16 [4,14] en el GLM y 4,12 [4,37] en el Máster) y sobre el proceso de evaluación (4,05 [3,89], 4,08 [4,03] y 4,07 [4,34], respectivamente). En 2019-2020 no se cuenta con resultados de la satisfacción de los estudiantes con la actividad docente debido a que, en el segundo semestre, por motivos de la pandemia, no se pudo aplicar la encuesta. Aun así, los estudiantes a través de la encuesta de satisfacción con el centro y el título, en el estudio de 2019-2020, manifiestan estar satisfechos con los conocimientos adquiridos (3,38/5). De igual modo, los egresados valoran satisfactoriamente este aspecto en el último estudio realizado (3,38/5 en el ítem valore, en general, los conocimientos y capacidades adquiridos). Asimismo, el profesorado se encuentra satisfecho con los resultados académicos de los estudiantes (3,9/5 en el último estudio de satisfacción correspondiente al 2019-2020).

▪ *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 en el curso 2018/2019, destaca la alta tasa de PDI doctor, que alcanza el 74,73%. En el curso 2019/2020, el porcentaje ha subido hasta el 77,53%.

Con respecto a la participación del profesorado en el programa de evaluación DOCENTIA-ULPGC de la ANECA, debemos recordar, en primer lugar, que a partir de la convocatoria 2014/2015 ya no es voluntaria y opcional, sino obligatoria para un tercio de los docentes. Hay que destacar que, según los datos recogidos en el *Informe global de resultados DOCENTIA-ULPGC 2018/2019*, en ese curso se evaluó al 93,6% de los profesores que debían presentarse, y 25 de los 26 profesores obtuvieron una valoración positiva (96,4%). Además, es importante resaltar que el 88,4% de los docentes de la Facultad de Filología han obtenido el grado de excelencia. En realidad, de los 26 profesores evaluados, el 61,5% obtiene una A (la máxima valoración), el 26,9% una B, el 7,7% una C y solamente 1 docente (3,8%) obtiene una D. Por titulación, de los 37 títulos de grado evaluados, Lenguas Modernas, con un 64,7% del profesorado y Lengua Española y Literaturas Hispánicas, con un

62,5%, se sitúan en quinta y séptima posición con mayor porcentaje de profesores con la máxima evaluación (A). De igual manera, hay que destacar que el 100% de los profesores del MCAL evaluados consiguieron el grado de excelencia.

Por lo que respecta al curso 2019/2020, los datos recogidos en el *Informe Global de Resultados 2019/2020* indican que se evaluó al 81,3% de los profesores que debían presentarse, alcanzando todos menos uno una evaluación positiva. Un 92,4% del profesorado evaluado alcanzó el grado de excelencia, lo que supone un incremento con respecto al curso anterior (88,4%) y sitúa a la Facultad de Filología entre los tres centros con mayor grado de excelencia. De ellos, un 46,2% alcanza una A y otro 46,2 una B; el resto, un 7,7% corresponde a un profesor con una D.

En cuanto a la participación del profesorado en los programas de movilidad internacional, tenemos que señalar que en el curso 2018/2019 ha sido muy inferior a la del curso 2017/2018, ya que ha pasado de un 14,14% a un 1,10%. El porcentaje del 2019/2020 ha subido de manera sensible, hasta alcanzar el 12,36%. Por titulaciones, encontramos los siguientes porcentajes de participación para el 2018/2019: en el GLEH, 0%; en el GLM, 2% y en el MCAL, 0%. A pesar de que el segundo semestre se vio afectado por la pandemia global, en el curso 2019/2020 se han alcanzado datos bastante mejores, y muy cercanos a los del 2017/2018: 12% en el GLELH, 12,73% en el GLM y 16,67% en el MCAL.

1.2.2. Prácticas Externas y Programas de Movilidad

- *Movilidad de Estudiantes*

El *Procedimiento Clave para la Gestión de la Movilidad de los Estudiantes* (PCC04) garantiza tanto el fomento de la movilidad como su correcta gestión, velando por la adquisición por parte de los estudiantes de los conocimientos y las capacidades previstas en los objetivos de los títulos.

Durante el curso académico 2018/2019 un total de 56 estudiantes de la Facultad de Filología visitaron universidades de otros países gracias a los diversos programas que ofrece la ULPGC (fundamentalmente dentro del Programa LLP/ERASMUS). De ellos, 20 eran del GLELH y 36 del GLM. Son datos que resultan muy similares a los del curso anterior (en el que se registraron 57 estudiantes *outgoing*). En el curso 2019/2020, la cifra ha sido superior a la de los dos cursos precedentes, alcanzándose un total de 63 alumnos que han cursado estudios en universidades de otros países. De ellos, destaca la cifra del GLM, 50,

por los 13 del GLELH. Estos datos confirman el excelente estado de la movilidad en la Facultad de Filología, en especial si los comparamos con los obtenidos en los primeros años de implantación de los grados, que ya eran considerados positivos: 26 alumnos en 2011/2012, 36 en 2012/2013, 30 en 2013/2014 y 34 en 2014/2015.

Por lo que respecta a los estudiantes recibidos, durante el curso 2018/2019 el número total de alumnos, según los datos proporcionados por la Oficina de Movilidad de Humanidades, ha ascendido a 119, lo que supone un ligero descenso con respecto al curso inmediatamente anterior. La mayoría de estos alumnos escoge una combinación de asignaturas del GLELH y del GLM, por lo que podemos hacer esa cifra extensiva a ambas titulaciones. La cifra de estudiantes *incoming* descendió en el curso 2019/2020 hasta los 86, descenso que entendemos debido a la situación de emergencia sanitaria que afectó al segundo semestre del curso.

La mejora de la movilidad, tanto de nuestros estudiantes como de los que recibimos, es una de las metas principales de la Facultad de Filología, por lo que se trabaja de manera constante en este sentido: por un lado, incentivando la participación de los estudiantes en los diferentes programas y, por otro, aumentando o manteniendo el número de plazas de convenio con otras universidades.

▪ *Prácticas Externas*

A través del *Procedimiento Clave para la Gestión de las Prácticas Externas* (PCC07) se organiza y planifica el desarrollo de las prácticas externas, comenzando por el establecimiento de convenios con empresas e instituciones. La Facultad de Filología ha venido realizando notables esfuerzos ya desde el curso 2010-2011 para conseguir un número adecuado de convenios en previsión del aumento de estudiantes en prácticas como consecuencia de la consideración de dichas prácticas como asignatura obligatoria en las nuevas titulaciones de grado y de máster. Gracias a esos esfuerzos, en los últimos cursos académicos ha sido constantemente mayor el número de plazas ofertadas que el de alumnos que cursaban la asignatura en nuestros grados.

El curso 2018/2019 supuso el sexto año de ejecución de este procedimiento en las titulaciones de grado (en 2013/2014 se implementó por primera vez el cuarto curso tanto del GLELH como del GLM) y el tercero en el Máster en Cultura Audiovisual y Literaria.

Durante ese año, un total de 138 alumnos, 122 de los grados y 16 del MCAL, cursaron la asignatura Prácticas Externas (PPEE).

Los datos referidos al curso 2019/2020 son similares, aunque algo más bajos que los del curso anterior: 114 alumnos cursaron las PPEE, correspondiendo 106 a los grados y 8 al MCAL.

Además de unas tasas muy elevadas de rendimiento y de éxito (en esta última se alcanza el 100% en las tres titulaciones de la Facultad de Filología), los estudiantes valoran positivamente el desarrollo de la asignatura en la encuesta de matrícula de 2019: en la pregunta específica “Desarrollo de prácticas externas (en caso de haber cursado la asignatura)” se alcanza un 3,62 en el GLELH (superior al 3,50 de curso anterior) y un 3,21 en el GLM (algo inferior al curso anterior pero igualmente elevado). En la encuesta de 2020, los datos son algo inferiores en el caso del GLELH, con un 3,31 (frente al 3,62 de la encuesta anterior) y algo mayor en el GLM: un 3,25 (frente al 3,21 anterior). En el caso del MCAL, el dato de la última encuesta no puede ser mejor, puesto que los alumnos otorgan la máxima valoración, 5/5, al desarrollo de las Prácticas Externas.

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

El Observatorio de Empleo, a través del *Procedimiento Institucional de Seguimiento de la Inserción Laboral* (PI13), se encarga de recoger los datos de inserción laboral de los estudiantes que terminan sus estudios en la ULPGC. El punto de seguimiento se establece a los dos años naturales tras el egreso y los últimos datos de que disponemos son los de los titulados del curso 2015/2016, que se describen a continuación.

Con respecto al GLELH, el 61,11% de los titulados en el curso 2015/2016 se encuentra trabajando (el 90,09% por cuenta ajena), lo que supone una tasa de empleo del 81,48%. Por otro lado, la tasa de empleo encajado (relacionado con los estudios realizados) de los egresados en este título es del 65%, mientras que el resto es empleo no encajado.

En cuanto al GLM, encontramos unos datos muy parecidos, ya que el porcentaje de empleados (todos por cuenta ajena) alcanza el 60% en los dos años contemplados. Esto significa una tasa de empleo del 84%, mientras que la tasa de empleo encajado se queda en un 47,62%.

Por último, el 45,45% de los estudiantes que finalizaron el Máster en Cultura Audiovisual y Literaria en el año 2016 (segunda promoción de dicho título) se encuentran trabajando (el 80% por cuenta ajena) y la tasa de empleo se sitúa en el 83,33%. Por último, el empleo encajado en esta titulación de posgrado es del 25%.

1.2.4. Satisfacción de los distintos colectivos implicados

El *Procedimiento Institucional para la Medición de la Satisfacción* (PI16) especifica los mecanismos para realizar el seguimiento de la satisfacción de los diferentes grupos de interés (estudiantes, personal docente e investigador, personal de administración y servicios y sociedad en general), centrándose, fundamentalmente, en acciones dirigidas a sus nuevos estudiantes (programas de captación, orientación inicial, programas de acogida, metodologías de enseñanza adaptada al EEES). Por ello, la Facultad y la ULPGC han priorizado este tipo de acciones y han realizado los siguientes estudios de opinión. Mostramos, en primer lugar, las encuestas cuyo responsable es la ULPGC:

- *Encuesta sobre el grado de satisfacción de los estudiantes con su titulación y el Centro*: se trata de una encuesta *on-line* con periodicidad anual y dirigida a los estudiantes matriculados en el curso anterior. Para medir el índice de satisfacción se utiliza una escala Likert de 5 puntos. En los cursos objeto de este análisis la participación ha sido representativa a nivel centro, el margen de error se muestra por debajo del 10%, aun así, se considera que hay que seguir fomentando la participación para que los resultados sean representativos por titulación, sobre todo en el máster. En lo que respecta al curso 2018/2019, el promedio de satisfacción general es de 3,16/5 para el GLELH, 2,73/5 para el GLM (no hay datos para el MCAL). Los datos para el 2019/2020 son los siguientes: 3,11/5 en el GLELH, 3,1/5 en el GLM y 3,92/5 en el MCAL.
- *Encuesta de satisfacción del estudiante con la actividad docente*. Este proceso de evaluación se enmarca dentro del **Programa DOCENTIA-ULPGC**, que pretende valorar la actividad docente del profesorado según el criterio de los estudiantes. En esta encuesta participa activamente el Centro a través de la elaboración de la planificación y la contratación de los becarios encargados de distribuir las encuestas, que se realizan de manera presencial. Para medir el índice de satisfacción se utiliza una escala Likert de 5 puntos. En dicho cuestionario se pregunta por la planificación de las enseñanzas, el desarrollo de las enseñanzas y la evaluación. Los resultados de participación de la Facultad de Filología señalan que un 96,15% de los profesores del Grado en Lengua Española y Literaturas Hispánicas, un 92% de los del Grado en Lenguas Modernas y un 80% del Máster en Cultura Audiovisual y Literaria fueron evaluados en el curso 2018/2019. Por otro

lado, en el Grado en Lengua Española y Literaturas Hispánicas se evaluó el 80% de las asignaturas, en el Grado en Lenguas Modernas, el 86,36% y en el MCAL, el 90,91%. Con respecto al resultado de las encuestas, **la Facultad de Filología obtiene un 4,10 sobre 5 en la valoración de la calidad docente, la tercera puntuación más alta de entre los 21 centros evaluados.** En cuanto a las titulaciones, destacan tanto el Grado en Lenguas Modernas, que recibe la segunda puntuación más alta (4,12) de entre todos los grados evaluados (un total de 42), como el Grado en Lengua Española y Literaturas Hispánicas, que, con 4,08, alcanza la tercera más alta de la lista de titulaciones de grado evaluadas.

- *Encuesta de satisfacción del estudiante egresado.* Esta encuesta permite conocer la satisfacción de los titulados en relación con los estudios terminados en aspectos vinculados tanto al funcionamiento del Centro como a la Titulación. Es un proceso que se aplica *on-line* y bienalmente. Se desarrolla sistemáticamente vinculado a los estudios de inserción laboral. Para medir el índice de satisfacción se utiliza la escala Likert de 5 puntos. Los resultados de los dos estudios más recientes (2017/2018 y 2019/2020) son muy positivos. Los egresados de los títulos impartidos en la Facultad están satisfechos con los conocimientos adquiridos: GLELH: 3,71 (2017/2018) y 3,86 (2019/2020); GLM: 3,54 (2017/2018) y 3,4 (2019/2020); MCAL: 5 (2019/2020).
- *Encuesta de satisfacción del estudiante de movilidad recibido (incoming).* Esta encuesta permite conocer la satisfacción de los estudiantes de movilidad en relación con los estudios y estancia en la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria. Este proceso se aplica una vez terminada la estancia del estudiante y de manera presencial. Para medir el índice de satisfacción se utiliza también la escala Likert de 5 puntos. En el curso 2018/2019 realizaron esta encuesta un total 70 estudiantes *incoming* (el 64,22% de la población), los cuales calificaron de manera muy positiva su estancia en la Facultad de Filología de la ULPGC, con un 4,76 sobre 5 en la valoración global. Debido a las circunstancias excepcionales del curso 2019/2020, la muestra no puede ser extendida a toda la población, al haber participado solo un 15,12% del total. Con todo, la valoración fue también positiva, alcanzándose un 4,31 sobre 5.
- *Encuesta de satisfacción del profesorado.* Se trata de una encuesta que se aplica de manera bienal y *on-line*, y que pretende conocer la valoración sobre el

funcionamiento del Centro y de la titulación. Para medir el índice de satisfacción se utiliza la escala Likert de 5 puntos. Los datos de participación de la encuesta realizada en el 2019/2020 indica que en el GLELH el 60% de los docentes cumplieron el cuestionario y en el GLM, el 58,18% (casi 10 puntos más que en la encuesta anterior). En lo que respecta a la encuesta de satisfacción del PDI en el MCAL, correspondiente al curso 2019/2020, el índice de participación fue del 66,67%, 30 puntos más que en la anterior encuesta de 2017/2018. El nivel general de satisfacción del PDI con el título en el que imparte docencia correspondiente al curso 2019/2020 alcanza las siguientes cifras: GLELH: 3,93; GLM: 3,72; MCAL: 4,38.

- Encuesta de satisfacción del personal de administración y servicios (PAS). Al igual que la encuesta al profesorado, se trata de un proceso de aplicación bienal y *online*, que permite asimismo conocer la satisfacción de los miembros del PAS con el funcionamiento del Centro y de su unidad de trabajo. Para medir el índice de satisfacción se utiliza la escala Likert de 5 puntos. En el curso 2019/2020 participó el 35% de los miembros del PAS del Edificio de Humanidades (frente al 30,43 de la encuesta anterior), y se registró un nivel de satisfacción general del PAS con el Centro de 3,81 puntos.

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

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

Por lo que respecta a las encuestas de satisfacción realizadas, de manera interna, por la Facultad de Filología, han sido desarrolladas, distribuidas y analizadas atendiendo a lo establecido en el *Procedimiento de Apoyo para la Medición de la Satisfacción, Expectativas y Necesidades* (PAC07). A partir del curso 2011/2012, y teniendo en cuenta la propuesta de mejora planteada en el informe de autoseguimiento de cada título en

2010/2011, se redujo el número de encuestas realizadas por el Centro a una sola, que era distribuida al final del curso académico a profesores y estudiantes. Sin embargo, aunque la Comisión de Gestión de Calidad trabajó durante varios años para intentar evitar duplicidades en el contenido de las encuestas internas con respecto a las institucionales, finalmente, y por recomendación del Vicerrectorado de Calidad, se acordó eliminar ya para el curso 2015/2016 dichas encuestas internas a profesores y estudiantes, de manera que estos miembros de la Facultad de Filología solo tienen que enfrentarse a un proceso de medición de su satisfacción con el Centro y la Titulación.

Las únicas encuestas internas que se mantienen son las que miden el grado de satisfacción con las Jornadas de Acogida (de grado y de máster), ya que no existe otra manera de recoger la valoración de los alumnos de nuevo ingreso sobre este aspecto de la acción tutorial. En lo que respecta al índice de participación en este proceso, manejamos cifras realmente elevadas (de 175 estudiantes que conformaban la población en 2018/2019, 164 cumplimentaron el cuestionario), por lo que los resultados pueden considerarse totalmente representativos (con un margen de error del 1,9%). Los datos relativos a las Jornadas de 2018/2019 son, como viene siendo habitual, muy positivos, y pueden verse en la información publicada en la página web de la Facultad de Filología, dentro del apartado de Calidad. Así, tanto en los grados como en el MCAL la valoración global de las jornadas fue superior al 4,20 sobre 5 (4,40 en el GLM; 4,32 en el GLELH y 4,21 en el MCAL).

Por lo que respecta al curso 2019/2020, las cifras de participación se mantuvieron altas, aunque ligeramente inferiores a las del curso anterior: de una población de 152 estudiantes, cumplimentaron la encuesta 133). La valoración global de las jornadas volvió a ser muy positiva, alcanzándose una media de 4,38 sobre 5 (4,38 en el GLM, 4,29 en el GLELH y 4,50 en el MCAL).

1.2.5. Atención a las Sugerencias y las Reclamaciones

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

Durante el curso 2018/2019 se registraron 6 incidencias académicas expuestas por los estudiantes, cuatro en el Grado en Lengua Española y Literaturas Hispánicas y dos en el

Grado en Lenguas Modernas. Durante el curso 2019/2020 se registraron dos incidencias académicas, una en el Grado en Lenguas Modernas y otra en el Grado en Lengua Española y Literaturas Hispánicas. Todas ellas fueron convenientemente tramitadas de acuerdo con lo recogido en el procedimiento de apoyo al Centro referido a la tramitación de este tipo de incidencias (PAC06). La cantidad de incidencias registradas permite ver que los alumnos y profesores conocen la vía para denunciar aquellos aspectos que consideran negativos desde el punto de vista académico (demostrando así el asentamiento de la cultura de calidad en el Centro), pero también que en general están conformes con el desarrollo de la docencia en los grados de la Facultad de Filología. En ello puede haber influido el extremo cuidado con que se revisan los proyectos docentes antes de su aprobación, como ya se comenzó a hacer en cursos anteriores, así como el cuidado que muestra la mayoría del profesorado a la hora de elaborarlos.

1.2.6. Suspensión/ extinción del Título

La normativa de la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria (Reglamento de Extinción de Títulos aprobado el 27 de abril de 2009) y del Centro (*Procedimiento de Apoyo para la Gestión de la Extinción de las Enseñanzas*, PAC04) establecen los mecanismos que se han de seguir en el caso de la suspensión de cualquier enseñanza de grado, máster o doctorado. Atendiendo a las causas establecidas en dicha normativa por las que se puede extinguir un título, tanto a nivel estatal y regional como a nivel interno en la ULPGC, y una vez analizados los resultados de la implantación de las nuevas titulaciones impartidas en la Facultad, no existe ningún indicador que justifique alguno de estos criterios, toda vez que no existen evidencias que hagan pensar en la necesidad de la extinción de nuestros títulos.

1.2.7. Información, Recursos Materiales y Servicios

- *Información Pública*

La Facultad de Filología dispone del *Procedimiento Clave de Información Pública* (PCC08), a través del cual gestiona la información que se difunde a los diferentes grupos de interés y planifica las acciones de difusión a través de los distintos medios y canales de los que

dispone. En concreto, los canales o medios de los que dispone la Facultad de Filología para la difusión de la información relativa a sus titulaciones son:

- La página web propia del Centro (www.ff.ulpgc.es).
- 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 y Másteres.
- Tablones de anuncios en el Edificio de Humanidades.
- La información proporcionada verbalmente desde la Conserjería del Edificio.
- Los correos institucionales de los miembros del equipo decanal, a través de los que también se difunde información de interés asociada a las titulaciones de grado y de máster.

De igual manera, la información pública de cada una de las nuevas titulaciones de la Facultad de Filología se puede encontrar en la Web institucional de los títulos: [GLM](#), [GLELH](#), [MCAL](#).

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

Los resultados de satisfacción obtenidos en la encuesta institucional de matrícula indican que los estudiantes de las tres titulaciones de la Facultad de Filología valoran positivamente la información que reciben: en los grados, la pregunta sobre los mecanismos y canales de información utilizados se valora con un 3,43 en el GLELH y con un 3,61 en el GLM; por otro lado, la cuestión que atañe concretamente a la información sobre el plan de estudios obtiene un 3,45 en el GLELH y un 3,59 en el GLM. Por otro lado, la valoración del PDI sobre los canales de información es de 4,22 sobre 5, mientras que la información académica difundida por el Centro asciende a 4,5 en esta misma escala.

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

- *Recursos Materiales y Servicios*

La gestión de los recursos de la Facultad se ha realizado atendiendo al *Procedimiento de Apoyo para la Gestión de los Recursos Materiales (PAC02)* y del *Procedimiento de Apoyo para la Gestión de los Servicios (PAC03)* con el propósito de alcanzar la mejor implantación de las nuevas titulaciones. En este sentido, el equipo decanal, en colaboración con la Administradora del Edificio de Humanidades, procede anualmente a realizar un estudio con el fin de detectar las necesidades de equipamiento de las aulas a partir de la observación y de las solicitudes del profesorado, de los estudiantes y del PAS. Para tal fin, el Centro dispone de un formulario en papel, que se puede encontrar en el vicedecanato y también colgado en la web. No obstante, se utiliza de manera más habitual el correo electrónico para comunicar estas necesidades, o los interesados lo solicitan verbalmente a algún miembro del equipo decanal. Por otro lado, a través de los informes de los tutores orientadores y de los coordinadores de semestre también se detectan necesidades de mejora en relación con las aulas, que transmiten los estudiantes en las tutorías grupales que se desarrollan de manera regular o los delegados en la reunión de final de semestre con el coordinador correspondiente.

Durante los primeros años de implantación de los Grados, el Centro invirtió buena parte de su presupuesto en mejorar los servicios y los recursos materiales, como demuestra la inclusión de objetivos específicos anuales en este sentido. Hay que recordar la mejora que supuso la apertura del Aulario del Obelisco, que constituye el segundo gran espacio destinado a la docencia de la Facultad de Filología y de las demás titulaciones de Humanidades que se reúnen en el mismo campus y que ha resuelto el problema de la falta de aulas. Además de las aulas de clase, en este espacio se pueden encontrar salas de estudio en grupo para el alumnado, un gimnasio, instalaciones deportivas exteriores y una gran sala polivalente, que se suman a las aulas específicas y laboratorios ya existentes en el Edificio Millares Carlo y su Anexo (aula de informática, aula de audiovisuales con reconocimiento de laboratorio docente, laboratorio de fonética, taller de creación escénica...). Para una información más específica sobre las infraestructuras de nuestra Facultad, puede leerse el detallado [informe](#) que aparece publicado en la web del Centro.

Durante los cursos 2018/2019 y 2019/2020 se han realizado diversas mejoras, que incluyen la sustitución de sillas de pala por mesas y sillas en aulas que aún no contaban con este

mobiliario, tan demandado por los alumnos de la Facultad de Filología, así como la instalación de ventiladores y la sustitución de ventanas y persianas.

Según los datos de la encuesta realizada en el curso 2019/2020 el profesorado valora con un 3,72 los recursos materiales del Centro y con un 3,43 sus instalaciones e infraestructuras (datos muy similares a los de la encuesta anterior). Estos mismos ítems son calificados por el Personal de Administración y Servicios con un 3,20 y un 3,33, respectivamente.

Por último, la labor del **Personal de Administración y Servicios** del Edificio de Humanidades es sumamente importante para el adecuado desarrollo de la docencia, y podemos afirmar que existe una gran implicación de sus componentes, como demuestran los resultados de **satisfacción** de nuestro profesorado, que valora la colaboración de este personal, según los resultados obtenidos en 2020, con un 4,23.

1.3. IMPLANTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DEL CENTRO

La documentación del Sistema de Gestión 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: ff.ulpgc.es. En enero de 2012, el Centro se sometió a una Auditoría Institucional cuyo resultado fue un informe de seguimiento institucional de la implantación del SGC en el Centro realizado por el Vicerrectorado de Calidad e Innovación Educativa en el que se concluía que la implantación del SGC en su primer año había sido satisfactoria y se había llevado a cabo según lo establecido en los correspondientes procedimientos.

El 29 de febrero de 2012 se aprobó la modificación del Modelo Marco del Sistema de Gestión de Calidad de los Centros de la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria, y la

Facultad de Filología procedió a la consiguiente modificación de su Sistema de Gestión de Calidad, en consonancia con la nueva normativa; dicha modificación (M03) se aprobó el 3 de octubre de 2013. Los cambios principales afectan tanto a elementos de organización, con el paso de la figura de Coordinador de Calidad a Vicedecano de Calidad, como a la estructura documental: por ejemplo, la simplificación mediante la fusión de algunos capítulos y procedimientos, la incorporación de la figura responsable de cada procedimiento en el encabezamiento de las páginas, la actualización de las nuevas normativas de la ULPGC o la incorporación de nuevos procedimientos (el *Procedimiento de Apoyo para la Gestión de No Conformidades*, el *Procedimiento Clave para la Gestión de los Trabajos de Fin de Título* y el *Procedimiento de Apoyo para la Selección y Admisión de Estudiantes*).

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

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

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

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

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

Por último, a comienzos del curso 2018/2019 se ha desarrollado una auditoría interna que ha permitido la detección de algunas necesidades de mejora. La visita de las técnicas del GEI tuvo lugar el 31 de octubre de 2018 y el 17 de enero de 2019 se recibió el informe definitivo. Durante el curso 2019/2020 y el presente 2020/2021, las acciones del Centro han ido encaminadas a la implantación de las acciones necesarias para la subsanación de las no conformidades y las no conformidades potenciales detectadas.

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

La modificación 04 del SGC no se pudo llevar a cabo, como estaba previsto, durante el curso 2019/2020, debido a la emergencia sanitaria que alteró de forma notable toda la gestión del Centro durante el segundo semestre. Dicha actualización se está llevando a cabo en la actualidad y estará aprobada, si la Junta de Centro lo considera oportuno, antes de la finalización del curso 2020/2021.

En Las Palmas de G.C., a 9 de julio de 2021

Dolores Fernández Martínez
Decana en funciones de la Facultad de Filología

ANEXO 1. TABLA DE LOS RESULTADOS DEL CENTRO EN GENERAL EN 2015/2016, 2016/2017, 2017/2018, 2018/2019 Y 2019/2020

Facultad de Filología		Resumen			2018/2019	2019/2020
		201516	201617	201718		
01.CAPTACIÓN, OFERTA Y DEMANDA PLAZAS (PEC01, PCC01, PAC05, PI10)	e. U-IN15REN-P-1. Estudiantes matriculados en primera opción	75.96	86.03	80.68	78,18	87,50
	f. N° de estudiantes de Nuevo Ingreso en primer curso (Denominador del U-IN15REN-P-1)	183.00	179.00	176.00	165.00	152.00
	g. N° estudiantes matriculados general (dato 'Suma de Suma'. U-IN16REN-P)	804.00	855.00	835.00	708.00	702.00
	h. N° estudiantes matriculados TC (dato 'Suma de C'. U-IN16REN-P)	787.00	839.00	819.00	684.00	524.00
	i. N° estudiantes matriculados TP (dato 'Suma de P'. U-IN16REN-P)	17.00	16.00	16.00	24.00	178.00
	j. U-IN30REN-P-2. Anulación de primera matrícula	3.00	9.00	6.00	10.00	18.00
	k. U-IN33REN-P-1. Reclamación por impago de matrícula	60.00	53.00	64.00	58.00	69.00
02.MOVILIDAD DEL ESTUDIANTE (PEC01, PCC04)	i. N° de estudiantes enviados. U-IN03REN-P-1	61.00	57.00	57.00	56.00	63.00
	j. N° de estudiantes recibidos. U-IN04REN-P-1	143.00	167.00	163.00	109.00	86.00
05.PERSONAL DOCENTE (PEC01, PI01, PI03, PI05, PI07)	a. U-IN12REN-P-1. Tasa de PDI doctor	78.57	79.31	75.76	74.73	77.53
	b. U-IN13REN-P-1. Tasa de participación en el Plan de Formación Continua del PDI	23.47	29.89	20.20	3.30	ND
	d. U-IN20REN-P-1. Tasa de movilidad del PDI	46.94	9.20	14.14	1.10	12.36

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

Grado en Lengua Española y Literaturas Hispánicas	Evolución de indicadores ³					
	201415	201516	201617	201718	201819	201920
U-IN06REN-P2 - Tasa de rendimiento	69,05	72,57	73,99	72,22	74,98	79,85
U-IN07REN-P1 - Tasa de graduación (1)	22,54	30,77	10,29*	NP	NP	NP
U-IN08REN-P2 - Tasa de abandono inicial (SIU)(1)	18,92	20,00	19,72	31,03	33,33*	NP
U-IN31REN-P2 - Tasa de éxito	86,02	86,32	84,90	85,04	85,66	83,85
U-IN39REN-P2 - Ratio nº estudiante/profesor	7,16	5,41	7,20	6,27	4,77	5,02
U-IN48REN-P2 - Nº de estudiantes de nuevo ingreso por curso académico	74,00	75,00	71,00	58,00	54,00	56,00
U-IN67REN-P2 - Tasa de Abandono del Título (RD1393/2007)	33,80	45,33	0*	NP	NP	NP
U-IN68REN-P2 - Tasa de eficiencia (RD1393/2007) (1) (Plan 40)	91,37	88,61	87,28	80,21	76,81	66,78
U-IN68REN-P2 - Tasa de eficiencia (RD1393/2007) (1) (Plan 41)	NP	NP	NP	97,90	90,65	87,89

³ En las tablas de resultados de todas las titulaciones, hay que tener en cuenta los siguientes aspectos:

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

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

NP: No procede tener resultados.

ANEXO 3. TABLA DE RESULTADOS DEL GRADO EN LENGUAS MODERNAS

Grado en Lenguas Modernas	Evolución de indicadores					
	201415	201516	201617	201718	201819	201920
U-IN06REN-P2 - Tasa de rendimiento	78,01	85,58	84,29	84,26	84,10	86,94
U-IN07REN-P1 - Tasa de graduación (1)	45,36	39,22	18,18*	NP	NP	NP
U-IN08REN-P2 - Tasa de abandono inicial (SIU)(1)	11,11	14,00	19,57	12,12	13,4*	NP
U-IN31REN-P2 - Tasa de éxito	89,77	92,63	91,04	92,07	90,67	88,34
U-IN39REN-P2 - Ratio nº estudiante/profesor	9,00	7,53	9,41	7,95	8,50	7,69
U-IN48REN-P2 - Nº de estudiantes de nuevo ingreso por curso académico	99,00	100,00	92,00	99,00	97,00	89,00
U-IN67REN-P2 - Tasa de Abandono del Título (RD1393/2007)	23,16	21,00	0*	NP	NP	NP
U-IN68REN-P2 - Tasa de eficiencia (RD1393/2007) (1) (Plan 40)	97,34	89,32	80,60	73,28	81,63	69,77
U-IN68REN-P2 - Tasa de eficiencia (RD1393/2007) (1) (Plan 41)	NP	98,72	96,74	95,22	94,22	93,59

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

MU en Cultura Audiovisual y Literaria	Evolución de indicadores					
	201415	201516	201617	201718	201819	201920
U-IN06REN-P2 - Tasa de rendimiento	67,99	83,33	84,43	83,63	86,74	60,42
U-IN07REN-P1 - Tasa de graduación (1)	108,33	62,50	81,25	42,11	61,54	0*
U-IN08REN-P2 - Tasa de abandono inicial (SIU)(1)	0,00	25,00	12,5*	5,26	7,14	0*
U-IN31REN-P2 - Tasa de éxito	100,00	100,00	96,45	99,44	98,74	63,74
U-IN39REN-P2 - Ratio nº estudiante/profesor	0,79	0,65	1,17	1,41	1,70	2,33
U-IN48REN-P2 - Nº de estudiantes de nuevo ingreso por curso académico	13,00	8,00	16,00	19,00	14,00	7,00
U-IN67REN-P2 - Tasa de Abandono del Título (RD1393/2007)	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0*
U-IN68REN-P2 - Tasa de eficiencia (RD1393/2007) (1) (Plan 50)	100,00	93,02	95,24	89,74	90,91	88,89