




## Informe Anual

Curso Académico 2021/2022

Facultad de Filología



Elaborado por la Comisión de Gestión de Calidad (17/07/2023), revisado por el Equipo Decanal y posteriormente aprobado en Junta de Facultad de 24/07/2023.

## ÍNDICE

<b>0.</b>	<b>INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>3</b>
<b>1.</b>	<b>OBJETIVOS DE DIRECCIÓN DEL CENTRO .....</b>	<b>4</b>
<b>2.</b>	<b>CALIDAD DE LOS PROGRAMAS FORMATIVOS .....</b>	<b>10</b>
	2.1. Captación de estudiantes, la oferta y demanda de plazas .....	10
	2.2. Desarrollo de las enseñanzas y evaluación de los estudiantes .....	13
	2.3. Prácticas Externas.....	18
	2.4. Movilidad de Estudiantes .....	20
	2.5. Perfil de egreso e inserción laboral .....	22
	2.6. Adecuación y normativa de los títulos .....	24
<b>3.</b>	<b>ORIENTACIÓN AL ESTUDIANTE.....</b>	<b>25</b>
<b>4.</b>	<b>PERSONAL ACADÉMICO Y DE APOYO A LA DOCENCIA .....</b>	<b>27</b>
	4.1. Personal Docente .....	27
	4.2. Personal de apoyo a la docencia .....	30
<b>5.</b>	<b>RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS .....</b>	<b>31</b>
<b>6.</b>	<b>MECANISMOS DE RECOGIDA DE RESULTADOS PARA EL ANÁLISIS Y LA MEJORA.....</b>	<b>34</b>
	6.1. Análisis de los resultados y mejoras.....	34
	6.2. Satisfacción de los distintos colectivos implicados .....	35
	6.3. Atención a las Incidencias académicas, quejas, sugerencias y felicitaciones .....	38
<b>7.</b>	<b>INFORMACIÓN PÚBLICA .....</b>	<b>40</b>
<b>8.</b>	<b>MANTENIMIENTO Y ACTUALIZACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DEL CENTRO .....</b>	<b>42</b>
<b>9.</b>	<b>ANEXOS .....</b>	<b>44</b>

## 0. INTRODUCCIÓN<sup>1</sup>

La Facultad de Filología, atendiendo a los procedimientos definidos en su Sistema de Gestión de Calidad (SGC), 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 los grupos de interés y a la sociedad en general y, en particular, en cumplimiento con los procedimientos del SGC, se presenta el Informe Anual del Centro, en el que se valoran los resultados de la Facultad en el **curso académico 2021/2022**.

En este informe se analizan los datos generales de la Facultad, incluyendo los resultados de los grados y de los másteres. Las actuaciones e indicadores analizados están relacionados, principalmente, con la organización del Centro y con los criterios y directrices del Programa AUDIT de la ANECA.

La Facultad, actualmente, cuenta con la certificación del diseño e implantación del SGC a través del Programa AUDIT (vigente hasta 2028) y, a su vez, es un centro acreditado institucionalmente (desde 19/07/2018 hasta 19/07/2024).

Los títulos que se han impartido en este curso objeto de análisis son:

- Grado en Lengua Española y Literaturas Hispánicas (GLELH)
- Grado en Lenguas Modernas (GLM)
- Máster Universitario en Cultura Audiovisual y Literaria (MCAL)
- Máster Universitario en Aprendizaje Integrado de Contenidos en Lengua Extranjera (Inglés) (MAICLE)

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

En Las Palmas de Gran Canaria, a 24 de julio de 2023

Dolores Fernández Martínez  
Decana de la Facultad de Filología

---

<sup>1</sup> Las referencias que se hacen en el presente informe a las figuras de director, decano, secretario, vicedecano, catedrático, profesor y coordinador o cualquier otro cargo de la ULPGC, así como a la figura de estudiante, en su género masculino se entenderán hechas a sus correspondientes del género femenino.

## 1. OBJETIVOS DE DIRECCIÓN DEL CENTRO

En este apartado, el Centro rinde cuentas a sus grupos de interés sobre el logro de los objetivos anuales que se había planteado para el curso 2021/2022.

**Procedimientos del SGC directamente relacionados con este apartado:**

- *Procedimiento Estratégico para la Elaboración y Actualización de la Política del Centro*
- *Procedimiento de apoyo para la Gestión de No Conformidades*
- *Procedimiento Institucional para la definición, implantación y seguimiento del plan estratégico de la ULPGC*

**Principales aspectos que se tienen en cuenta en el análisis de este apartado (inputs):**

- Seguimiento de la consecución de los objetivos específicos anuales
- Resultados de satisfacción de los grupos de interés

A continuación, se detalla el resultado de los objetivos específicos, en consecución de la Política y objetivos generales del centro, aprobada en Junta de Facultad en marzo de 2021 y alineada con el Plan estratégico de la ULPGC vigente en ese momento (<https://ff.ulpgc.es/sistema-gestion-calidad/politica-centro/politica-objetivos-centro>):

<b>Objetivo general:</b> Garantizar la adecuación y mejora continua de los programas formativos a través del compromiso del Centro de establecer acciones de mejora relacionadas con el desarrollo de la formación, velando por el cumplimiento de los procedimientos establecidos en el Sistema de Garantía de Calidad de la Facultad, que serán revisados y actualizados periódicamente.	
<b>Objetivo específico 1:</b> Iniciar el nuevo proceso de modificación del Grado en Lengua Española y Literaturas Hispánicas (GLELH).	
<b>Meta:</b> Propuesta de modificación del Grado en Lengua Española y Literaturas Hispánicas para su elevación a Consejo de Gobierno.	<b>Resultado Meta:</b> Parcialmente cumplido
<b>Indicador/Evidencia:</b> Plan de trabajo de la Comisión de Modificación del GLELH. Actas de reunión de la Comisión de Modificación del GLELH.	<b>Resultado:</b> <a href="https://ff.ulpgc.es/">https://ff.ulpgc.es/</a>
Acciones	Check-List
• Planificar el proceso de modificación del GLELH	✓
• Desarrollar la planificación prevista	✓
<b>Interpretación de los resultados:</b> Si bien se consiguió el objetivo de iniciar el proceso de modificación del GLELH, la meta que se había fijado no coincidía realmente con el objetivo, ya que se especificaba una meta que iba más allá del inicio del proceso que se incluía en el objetivo. En este sentido, la meta de tener una propuesta de modificación se planteó desde un principio para el siguiente curso, 22-23.	
En la ejecución de este objetivo han estado implicados todos los grupos de interés internos y externos al centro (estudiantes, egresados, PDI, PAS y empleadores).	

<b>Objetivo general:</b> Desarrollar programas de difusión y promoción de la oferta formativa a través de una política de claridad en la difusión de información a todos los grupos de interés y con la finalidad de llegar adecuadamente a todos los posibles interesados en cursar las enseñanzas que se ofrecen en el Centro.	
<b>Objetivo específico 2:</b> Realizar una campaña de promoción a través de las redes sociales de las titulaciones ofrecidas por el Centro (Grados y Másteres).	
<b>Meta:</b> Promocionar los títulos implantados en el Centro en, al menos, tres redes sociales.	<b>Resultado Meta:</b> CUMPLIDO
<b>Indicador/Evidencia:</b> Vídeos promocionales y enlaces web a las campañas de promoción en redes sociales.	<b>Resultado:</b> <a href="https://ff.ulpgc.es/">https://ff.ulpgc.es/</a> <a href="https://twitter.com/ffulpgc">https://twitter.com/ffulpgc</a> <a href="https://www.instagram.com/ffulpgc/?hl=es">https://www.instagram.com/ffulpgc/?hl=es</a> <a href="https://filologiaulpgc.wordpress.com/">https://filologiaulpgc.wordpress.com/</a>
Acciones	Check-List
<ul style="list-style-type: none"> <li>Contratar a un gestor de comunidades digitales (<i>Community Manager</i>)</li> </ul>	✓
<ul style="list-style-type: none"> <li>Grabar vídeos promocionales</li> </ul>	✓
<ul style="list-style-type: none"> <li>Supervisar material promocional</li> </ul>	✓
<ul style="list-style-type: none"> <li>Publicar material promocional</li> </ul>	✓
<b>Interpretación de los resultados:</b> Durante el curso 21-22 se realizaron los vídeos promocionales previstos, que se difundieron, junto con otras acciones, tanto en la web del centro como en las redes sociales Facebook, Twitter e Instagram.	
<p>En la ejecución de este objetivo han estado implicados los siguientes grupos de interés: profesorado, alumnado y agentes externos (community manager, público en general).</p>	

<b>Objetivo general:</b> Fomentar la participación de todos nuestros grupos de interés, y en especial de nuestros estudiantes, en los órganos de gobierno y comisiones del Centro, así como garantizar el funcionamiento de las comisiones necesarias para el desarrollo de las nuevas titulaciones.	
<b>Objetivo específico 3:</b> Modificar el Reglamento de Evaluación Compensatoria (REC) de la Facultad de Filología.	
<b>Meta:</b> Aprobación de la modificación del REC de la Facultad de Filología.	<b>Resultado Meta:</b> CUMPLIDO
<b>Indicador/Evidencia:</b> Reglamento de Evaluación Compensatoria de la Facultad de Filología modificado.  Acta de aprobación de la modificación del Reglamento por la Comisión de Evaluación Compensatoria de la Facultad.  Acta de aprobación de la modificación del Reglamento por la Junta de Facultad.	<b>Resultado:</b> <a href="https://ff.ulpgc.es/la-facultad/reglamento">https://ff.ulpgc.es/la-facultad/reglamento</a>  <a href="https://ff.ulpgc.es/la-facultad/comisiones/junta-compensacion/publicacion-acuerdos">https://ff.ulpgc.es/la-facultad/comisiones/junta-compensacion/publicacion-acuerdos</a>  <a href="https://ff.ulpgc.es/la-facultad/junta-facultad/publicacion-acuerdos">https://ff.ulpgc.es/la-facultad/junta-facultad/publicacion-acuerdos</a>
Acciones	Check-List
<ul style="list-style-type: none"> <li>Revisar el actual REC de la FF en las sesiones de trabajo de la Comisión</li> </ul>	✓
<ul style="list-style-type: none"> <li>Redactar una modificación del REC</li> </ul>	✓
<ul style="list-style-type: none"> <li>Aprobar la modificación del REC</li> </ul>	✓
<b>Interpretación de los resultados:</b> Durante el curso 21-22, la Comisión de Evaluación Compensatoria llevó a cabo la modificación del reglamento, que fue aprobado en Junta de Facultad el 1 de junio de 2022.	

En la ejecución de este objetivo han estado implicados los siguientes grupos de interés: profesorado

**Objetivo general:** Fomentar la participación de todos nuestros grupos de interés, y en especial de nuestros estudiantes, en los órganos de gobierno y comisiones del Centro, así como garantizar el funcionamiento de las comisiones necesarias para el desarrollo de las nuevas titulaciones.

**Objetivo específico 4:** Modificar el Reglamento de Coordinación de la Facultad de Filología.

**Meta:** Aprobación de la modificación del Reglamento de Coordinación de la Facultad de Filología.

**Resultado Meta:** CUMPLIDO

**Indicador/Evidencia:** Reglamento de Coordinación de la Facultad de Filología modificado.

Acta de aprobación del Reglamento de Coordinación de la Facultad de Filología por las Comisiones Permanentes de Coordinación.

Acta de aprobación del Reglamento por la Junta de Facultad.

**Resultado:** <https://ff.ulpgc.es/la-facultad/junta-facultad/publicacion-acuerdos>

**Acciones**

**Check-List**

- Revisar el actual Reglamento de Coordinación de la Facultad de Filología en las sesiones de trabajo de las comisiones
- Redactar una modificación del Reglamento de Coordinación de la Facultad de Filología
- Aprobar la modificación del Reglamento de Coordinación

✓

✓

✓

**Interpretación de los resultados:** Durante el curso 21-22, el equipo decanal y los coordinadores de las titulaciones llevaron a cabo la modificación del reglamento, que fue aprobado en Junta de Facultad el 21 de julio de 2022.

En la ejecución de este objetivo han estado implicados los siguientes grupos de interés: profesorado

**Objetivo general:** Promover y desarrollar acciones culturales (conferencias, cursos, seminarios, etc.) y difundirlas entre los diferentes grupos de interés.

**Objetivo específico 5:** Organizar unas jornadas para dar a conocer las aportaciones de los TFT más relevantes de la Facultad de Filología.

**Meta:** Celebración de las Primeras Jornadas de Difusión de TFT de la FF.

**Resultado Meta:** CUMPLIDO

**Indicador/Evidencia:** Enlaces web informativos de la celebración de las Jornadas.

**Resultado:**  
<https://twitter.com/ffulpgc>  
<https://www.instagram.com/ffulpgc/?hl=es>  
<https://filologiaulpgc.wordpress.com/>

**Acciones**

**Check-List**

- Establecer los criterios para participar en las jornadas
- Contactar con los estudiantes que pudieran estar interesados en la difusión de sus trabajos
- Organizar la fecha y lugar de celebración de las jornadas
- Difundir la información sobre la celebración de las jornadas entre los distintos grupos de interés

✓

✓

✓

✓

<ul style="list-style-type: none"> <li>Celebrar las Jornadas en la fecha elegida</li> </ul>	✓
<p><b>Interpretación de los resultados:</b> El 27 de noviembre de 2021 se llevaron a cabo las Primeras Jornadas de Difusión TFT de la Facultad de Filología. Debido al éxito alcanzado, el centro ha decidido mantener esta actividad cada curso.</p> <p>En la ejecución de este objetivo han estado implicados los siguientes grupos de interés: grupos de interés internos (profesorado, alumnado, PAS) y externos (egresados, público en general)</p>	

<p><b>Objetivo general:</b> : Promover y desarrollar acciones culturales (conferencias, cursos, seminarios, etc.) y difundirlas entre los diferentes grupos de interés.</p>	
<p><b>Objetivo específico 6:</b> Organizar unas Jornadas Interculturales.</p>	
<p><b>Meta:</b> Celebración de las Primeras Jornadas Interculturales de la FF.</p>	<p><b>Resultado Meta:</b> CUMPLIDO (22-23)</p>
<p><b>Indicador/Evidencia:</b> Enlaces web informativos de la celebración de las Jornadas.</p>	<p><b>Resultado:</b>  <a href="https://twitter.com/ffulpgc">https://twitter.com/ffulpgc</a>  <a href="https://www.instagram.com/ffulpgc/?hl=es">https://www.instagram.com/ffulpgc/?hl=es</a>  <a href="https://filologiaulpgc.wordpress.com/">https://filologiaulpgc.wordpress.com/</a></p>
Acciones	Check-List
<ul style="list-style-type: none"> <li>Establecer los criterios para participar en las jornadas</li> </ul>	✓
<ul style="list-style-type: none"> <li>Contactar con los estudiantes que pudieran estar interesados en la difusión de sus trabajos</li> </ul>	✓
<ul style="list-style-type: none"> <li>Organizar la fecha y lugar de celebración de las jornadas</li> </ul>	✓
<ul style="list-style-type: none"> <li>Difundir la información sobre la celebración de las jornadas entre los distintos grupos de interés</li> </ul>	✓
<p><b>Interpretación de los resultados:</b> Debido a la acumulación de eventos en el segundo semestre del curso 21-22, el equipo decanal trasladó las Primeras Jornadas Interculturales de la Facultad de Filología al primer trimestre del curso 22-23. Las jornadas tuvieron lugar el 29 y 30 de noviembre de 2022.</p> <p>En la ejecución de este objetivo han estado implicados los siguientes grupos de interés: grupos de interés internos (profesorado, alumnado, PAS) y externos (público en general)</p>	

<p><b>Objetivo general:</b> Mejorar la dotación del Centro en cuanto a la infraestructura requerida para las necesidades en la docencia y el aprendizaje en el marco del EEES.</p>	
<p><b>Objetivo específico 7:</b> Crear un Laboratorio de Comunicación Audiovisual.</p>	
<p><b>Meta:</b> Habilitación de un espacio específico que se utilice como Laboratorio de Comunicación Audiovisual.</p>	<p><b>Resultado Meta:</b> CUMPLIDO</p>
<p><b>Indicador/Evidencia:</b> Documento acreditativo de la creación del Laboratorio de Comunicación Audiovisual.</p>	<p><b>Resultado:</b>  <a href="https://twitter.com/ffulpgc">https://twitter.com/ffulpgc</a>  <a href="https://www.instagram.com/ffulpgc/?hl=es">https://www.instagram.com/ffulpgc/?hl=es</a>  <a href="https://filologiaulpgc.wordpress.com/">https://filologiaulpgc.wordpress.com/</a></p>
Acciones	Check-List
<ul style="list-style-type: none"> <li>Decidir qué espacio físico puede designarse para el laboratorio</li> </ul>	✓

• Habilitar el aula concreta	✓
• Inaugurar el laboratorio	X
<p><b>Interpretación de los resultados:</b> Durante el curso 21-22 se estudiaron los distintos espacios que podían reunir las condiciones para la creación del Laboratorio de Comunicación y Creación Audiovisual, optándose finalmente por la que había sido Aula Sótano. Se procedió al acondicionamiento y equipamiento del aula, que fue inaugurada oficialmente en el curso 22-23.</p> <p>En la ejecución de este objetivo han estado implicados los siguientes grupos de interés: profesorado, PAS, alumnado y grupos de interés externos (medios de comunicación, público en general)</p>	

<p><b>Objetivo general:</b> Garantizar la adecuación y mejora continua de los programas formativos a través del compromiso del Centro de establecer acciones de mejora relacionadas con el desarrollo de la formación, velando por el cumplimiento de los procedimientos establecidos en el Sistema de Garantía de Calidad de la Facultad, que serán revisados y actualizados periódicamente.</p>	
<p><b>Objetivo específico 8:</b> Continuar supervisando los resultados de los títulos para tratar de alcanzar los resultados previstos en las respectivas memorias.</p>	
<p><b>Meta:</b> Análisis sistemático focalizado en los resultados por parte de la CAD de cada título.</p>	<p><b>Resultado Meta:</b> CUMPLIDO</p>
<p><b>Indicador/Evidencia:</b> Actas de las sesiones de la CAD de cada título.</p>	<p><b>Resultado:</b> <a href="https://ff.ulpgc.es/la-facultad/comisiones/comision-asesoramiento-docente/gleylh/publicacion-acuerdos">https://ff.ulpgc.es/la-facultad/comisiones/comision-asesoramiento-docente/gleylh/publicacion-acuerdos</a>  <a href="https://ff.ulpgc.es/la-facultad/comisiones/comision-asesoramiento-docente/glm/publicacion-acuerdos">https://ff.ulpgc.es/la-facultad/comisiones/comision-asesoramiento-docente/glm/publicacion-acuerdos</a>  <a href="https://ff.ulpgc.es/la-facultad/comisiones/comision-asesoramiento-docente/mcal/publicacion-acuerdos">https://ff.ulpgc.es/la-facultad/comisiones/comision-asesoramiento-docente/mcal/publicacion-acuerdos</a>  <a href="https://ff.ulpgc.es/la-facultad/comisiones/comision-asesoramiento-docente/aicle/publicacion-acuerdos">https://ff.ulpgc.es/la-facultad/comisiones/comision-asesoramiento-docente/aicle/publicacion-acuerdos</a></p>
<b>Acciones</b>	<b>Check-List</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Analizar en la CAD correspondiente los resultados de cada título</li> </ul>	✓
<ul style="list-style-type: none"> <li>Proponer las acciones de mejora que se consideren oportunas</li> </ul>	✓
<p><b>Interpretación de los resultados:</b> Durante el curso 21-22 se ha seguido con el análisis sistemático de los indicadores de satisfacción y de rendimiento en las CAD de cada titulación.</p> <p>En la ejecución de este objetivo han estado implicados los siguientes grupos de interés: profesorado y alumnado</p>	

<p><b>Objetivo general:</b> Garantizar la adecuación y mejora continua de los programas formativos a través del compromiso del Centro de establecer acciones de mejora relacionadas con el desarrollo de la formación, velando por el cumplimiento de los procedimientos establecidos en el Sistema de Garantía de Calidad de la Facultad, que serán revisados y actualizados periódicamente.</p>	
<p><b>Objetivo específico 9:</b> Renovar la certificación del SGC de la FF a través del Programa AUDIT de la ANECA.</p>	
<p><b>Meta:</b> Renovación de la certificación del SGC de la FF a través del Programa AUDIT de la ANECA.</p>	<p><b>Resultado Meta:</b> CUMPLIDO</p>



Indicador/Evidencia: Informe favorable de la ANECA.	Resultado: <a href="https://ff.ulpgc.es/sistema-gestion-calidad/presentacion/certificados-titulos">https://ff.ulpgc.es/sistema-gestion-calidad/presentacion/certificados-titulos</a>
Acciones	Check-List
<ul style="list-style-type: none"> <li>Decidir junto a los responsables de la institución solicitar la renovación de la certificación del SGC</li> </ul>	✓
<ul style="list-style-type: none"> <li>Informar a todos los grupos de interés</li> </ul>	✓
<ul style="list-style-type: none"> <li>Preparar el espacio virtual para facilitar el acceso de los evaluadores a las evidencias</li> </ul>	✓
<ul style="list-style-type: none"> <li>Planificar la visita según la agenda de los evaluadores</li> </ul>	✓
<ul style="list-style-type: none"> <li>Organizar la participación de los distintos grupos de interés en las entrevistas durante la visita de los evaluadores</li> </ul>	✓
<p><b>Interpretación de los resultados:</b> Durante el primer trimestre del curso 21-22, el equipo decanal y la Comisión de Gestión de Calidad, en conjunción con el Gabinete de Evaluación Institucional, fueron preparando la visita del panel de auditores de la ANECA, cuya visita se produjo el 29 de marzo de 2022. El 21 de abril de 2022 la ANECA emitió el informe definitivo favorable de la auditoría externa, renovándose de esta forma la certificación del SGC de la Facultad de Filología.</p> <p>En la ejecución de este objetivo han estado implicados todos los grupos de interés internos y externos al centro (estudiantes, egresados, PDI, PAS y empleadores).</p>	

Ítem de satisfacción (escala sobre 5 puntos)	2019/2020	2020/2021	2021/2022
Satisfacción de los estudiantes con el desarrollo de mejoras en el Centro (con relación a la participación, orientación, información, organización del título, infraestructuras, reconocimientos, etc.)	2,69	3,17	3,23
Satisfacción del PDI con el desarrollo de mejoras de los títulos y del centro	3,56	No procede (*)	3,89
Satisfacción del PAS con el desarrollo de las mejoras en el Centro	3	No procede	2,00

(\*): No procede que haya resultados porque los estudios se aplican cada bienio

### Reflexión general sobre los resultados obtenidos tras el despliegue de los objetivos específicos de calidad del centro:

En general, el nivel de consecución de los objetivos ha sido muy alto, cumpliéndose la práctica totalidad de los mismos, lo que viene a confirmar la buena tendencia del curso anterior. Teniendo en cuenta que el 20-21 y el 21-22 han sido dos cursos muy complicados, marcados inevitablemente por la pandemia y las medidas de control sanitario, que se haya alcanzado un nivel tan alto de cumplimiento de los objetivos marcados por el Centros debe ser motivo de satisfacción para todos los grupos de interés de la Facultad de Filología. El índice de satisfacción de los diferentes grupos de interés que han opinado sobre el desarrollo de las mejoras en el centro en los últimos estudios también es positivo, aumentando la satisfacción del

alumnado y el profesorado con respecto a la encuesta anterior. Ha descendido, sin embargo, la satisfacción del PAS con el desarrollo de las mejoras en el Centro.

**Oportunidades de mejora:**

- Recabar información entre los miembros del PAS para tratar de identificar las causas de su bajo porcentaje de satisfacción.

**Enlaces de interés:**

- *Política y Objetivos generales del Centro:* <https://ff.ulpgc.es/sistema-gestion-calidad/politica-centro/politica-objetivos-centro>
- *Objetivos específicos anuales del centro:* <https://ff.ulpgc.es/sistema-gestion-calidad/politica-centro/objetivos-especificos>
- *Plan estratégico institucional de la ULPGC:* <https://www.ulpgc.es/rectorado/plan-estrategico>

## 2. CALIDAD DE LOS PROGRAMAS FORMATIVOS

En este apartado la Facultad rinde cuentas sobre el análisis de los resultados obtenidos tras la implantación de sus títulos.

### 2.1. CAPTACIÓN DE ESTUDIANTES, LA OFERTA Y DEMANDA DE PLAZAS

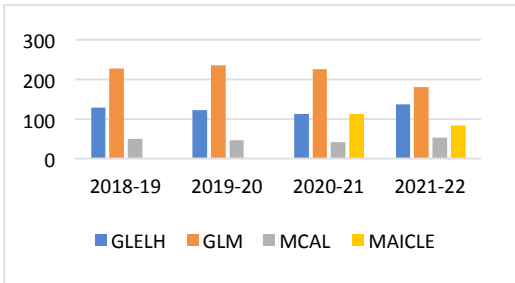
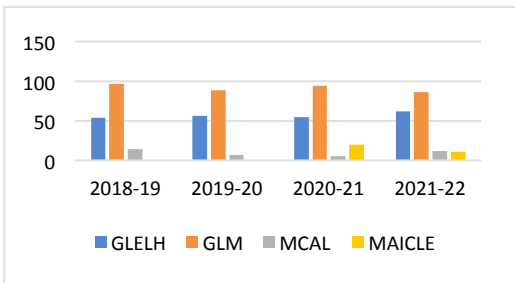
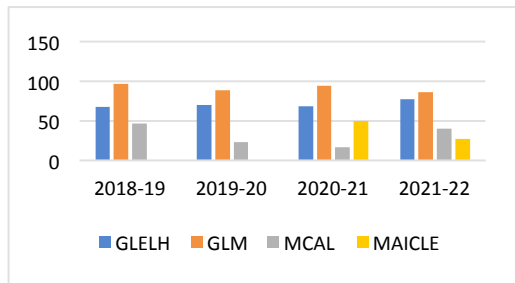
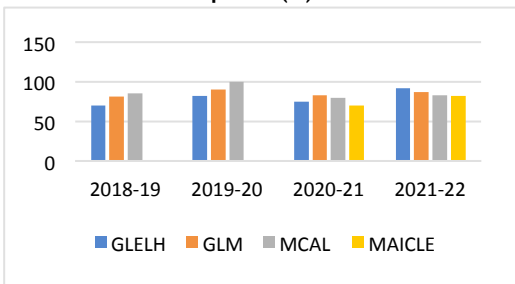
**Procedimientos del SGC directamente relacionados con este apartado:**

- *Procedimiento clave del centro para la definición del perfil de ingreso y captación de estudiantes*
- *Procedimiento de apoyo del centro para la selección, admisión y matriculación de estudiantes*
- *Procedimiento Institucional para la selección, admisión y matriculación de estudiantes*
- *Procedimiento Institucional para el diseño o modificación de la oferta formativa oficial*

**Principales aspectos que se tienen en cuenta en el análisis de este apartado (inputs):**

- Resultados de los indicadores de rendimiento
- Resultados de los indicadores de satisfacción de los grupos de interés
- Plan de captación de los estudiantes
- Actas de la Comisión de Acción Tutorial (CAT)
- Memoria de verificación de los títulos
- Reflexión de las CAD sobre los resultados (actas)

### RESULTADOS DE LOS INDICADORES DE RENDIMIENTO

RESULTADOS DE LOS INDICADORES DE RENDIMIENTO																		
<b>Nº de Plazas Ofertadas:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• GLEGH: 80</li> <li>• GLM: 100</li> <li>• MCAL: 30</li> <li>• MAICLE: 40</li> </ul>	<b>Nº de Estudiantes preinscritos en 1ª y 2ª opción:</b> 																	
	<b>Nº de Estudiantes de nuevo ingreso:</b> 																	
<b>Tasa de matriculación (%):</b> 		<b>Dedicación de los estudiantes del Centro:</b> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>Nº Tiempo completo</th> <th>Nº Tiempo parcial</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2018-19</td> <td>684</td> <td>24</td> </tr> <tr> <td>2019-20</td> <td>524</td> <td>178</td> </tr> <tr> <td>2020-21</td> <td>558</td> <td>165</td> </tr> <tr> <td>2021-22</td> <td>542</td> <td>165</td> </tr> </tbody> </table>			Nº Tiempo completo	Nº Tiempo parcial	2018-19	684	24	2019-20	524	178	2020-21	558	165	2021-22	542	165
	Nº Tiempo completo	Nº Tiempo parcial																
2018-19	684	24																
2019-20	524	178																
2020-21	558	165																
2021-22	542	165																
<b>Nº total de estudiantes matriculados en el Centro:</b> <table border="1"> <thead> <tr> <th>2018-19</th> <th>2019-20</th> <th>2020-21</th> <th>2021-22</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>708</td> <td>702</td> <td>723</td> <td>707</td> </tr> </tbody> </table>		2018-19	2019-20	2020-21	2021-22	708	702	723	707	<b>Tasa de estudiantes matriculados en primera opción (%):</b> 								
2018-19	2019-20	2020-21	2021-22															
708	702	723	707															
<b>Nota media de los estudiantes de nuevo ingreso de Grado:</b> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>GLELH</th> <th>GLM</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2018-19</td> <td>6,86</td> <td>7,73</td> </tr> <tr> <td>2019-20</td> <td>7,13</td> <td>7,97</td> </tr> <tr> <td>2020-21</td> <td>7,5</td> <td>7,82</td> </tr> <tr> <td>2021-22</td> <td>7,3</td> <td>7,68</td> </tr> </tbody> </table>			GLELH	GLM	2018-19	6,86	7,73	2019-20	7,13	7,97	2020-21	7,5	7,82	2021-22	7,3	7,68		
	GLELH	GLM																
2018-19	6,86	7,73																
2019-20	7,13	7,97																
2020-21	7,5	7,82																
2021-22	7,3	7,68																

RESULTADOS DE LOS INDICADORES DE SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS IMPLICADOS (Escala sobre 5 puntos)			
Satisfacción del estudiante con:	2019-20	2020-21	2021-22
La gestión de los servicios administrativos (matrícula, expedientes, etc.)	2,87	3,21	3,30
La información sobre procesos	2,88	3,26	3,15

administrativos (matrícula, expedientes...)			
<b>Satisfacción del egresado con:</b>	<b>2019-20</b>	<b>2020-21</b>	<b>2021-22</b>
La información administrativa (plazos de matrícula, plazos de pago de matrículas, plazo de solicitud de convocatoria especial...) ofrecida a lo largo de los estudios por la administración	3,30	No procede	3,30

### Reflexión sobre los resultados:

En general, los datos son positivos. Ha descendido ligeramente el número total de estudiantes matriculados (707 por 723 del curso anterior, una cifra en línea con la de los cursos 18-19 y 19-20). La cifra de estudiantes de nuevo ingreso del GLM desciende ligeramente, pero se mantiene en un porcentaje positivo del 86%. Hay que destacar el incremento de alumnado de nuevo ingreso del GLELH, de 55 a 62, lo que parece subrayar el acierto de la estrategia de difusión de los últimos cursos.

Destaca igualmente el importante aumento de estudiantes de nuevo ingreso que se matriculan al MCAL, de los 5 del curso 20-21 a los 12 del 21-22. Los datos de matriculación del AICLE, sin embargo, descienden de 20 a 11.

Cabe destacar que más del 80% de los estudiantes que se matriculan en el centro han elegido estos estudios en primera opción, por lo que se considera que son estudiantes vocacionales. La nota media de los estudiantes que acceden a los Grados está sobre los 7 puntos.

Por último, cabe señalar la mejora en los resultados de satisfacción de los estudiantes con la gestión de los servicios administrativos.

### Propuestas de mejora:

- Continuar trabajando en aumentar el interés social por los estudios de grado y máster.

### Enlaces de interés:

- *Memorias de verificación de los títulos:*
  - GLELH: <https://www2.ulpgc.es/plan-estudio/4009/41/verificacion>
  - GLM: <https://www2.ulpgc.es/plan-estudio/4010/41/verificacion>
  - MCAL: <https://www2.ulpgc.es/plan-estudio/5039/50/verificacion>
  - MAICLE: <https://www2.ulpgc.es/plan-estudio/5050/50/verificacion>
- *Objetivos anuales del centro:* <https://ff.ulpgc.es/sistema-gestion-calidad/politica-centro/objetivos-especificos>
- *Plan de captación de estudiantes:* <https://ff.ulpgc.es/sites/default/files/2022-03/Plan%20Captacio%CC%81n%20Estudiantes.%202021-22.pdf>

- *Resultados de satisfacción de los estudiantes con las Jornadas de bienvenida:*  
<https://ff.ulpgc.es/sistema-gestion-calidad/implantacion-sgc/satisfaccion/informes-tecnicos-resultados>

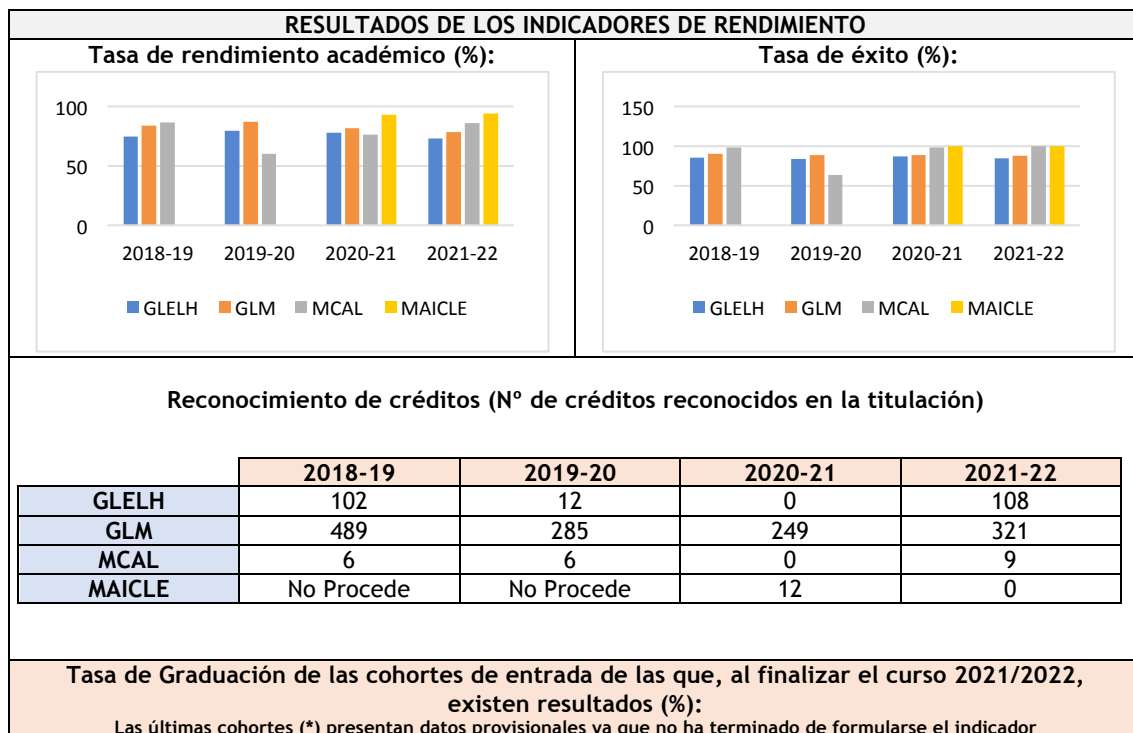
## 2.2. DESARROLLO DE LAS ENSEÑANZAS Y EVALUACIÓN DE LOS ESTUDIANTES

### Procedimientos del SGC directamente relacionados con este apartado:

- *Procedimiento clave para la planificación de las enseñanzas*
- *Procedimiento clave para el desarrollo y evaluación de la enseñanza*
- *Procedimiento clave para la gestión de los trabajos fin de título*
- *Procedimiento clave para la gestión de prácticas externas integradas en el plan de estudios*

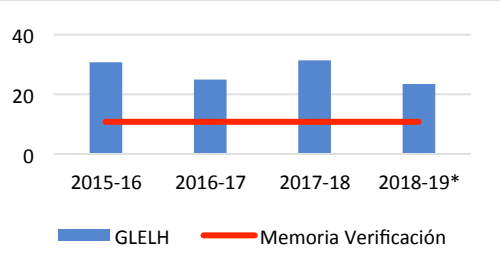
### Principales aspectos que se tienen en cuenta en el análisis de este apartado (inputs):

- Resultados de los indicadores de rendimiento
- Resultados de los indicadores de satisfacción de los grupos de interés
- Memoria de verificación de los títulos
- Proyectos docentes
- Coordinación del profesorado
- Reflexión de las CAD sobre los resultados de los títulos (actas)

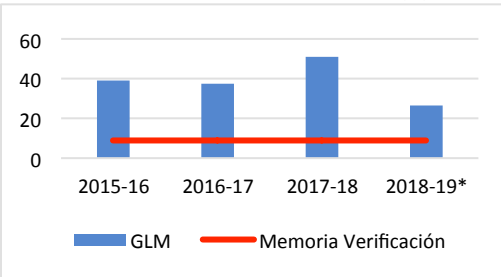


**RESULTADOS DE LOS INDICADORES DE RENDIMIENTO**

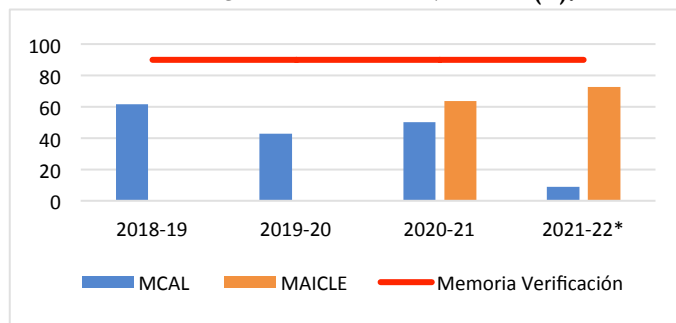
**Tasa de Graduación del GLELH (%):**



**Tasa de Graduación del GLM (%):**



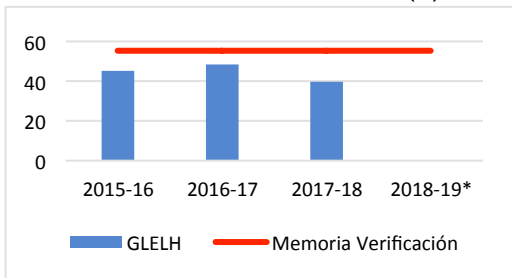
**Tasa de Graduación de los Másteres (%):**



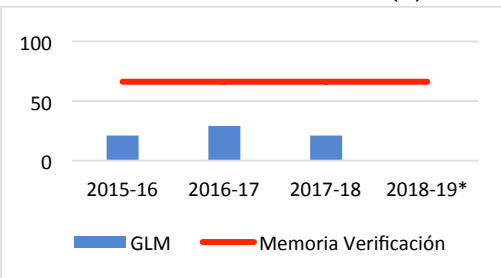
**Tasa de Abandono de las cohortes de entrada de las que, al finalizar el curso 2021/2022, existen resultados (%):**

Las últimas cohortes (\*) presentan datos provisionales ya que no ha terminado de formularse el indicador

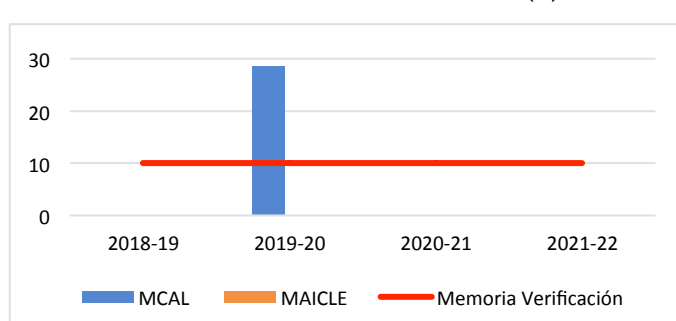
**Tasa de Abandono del GLELH (%):**

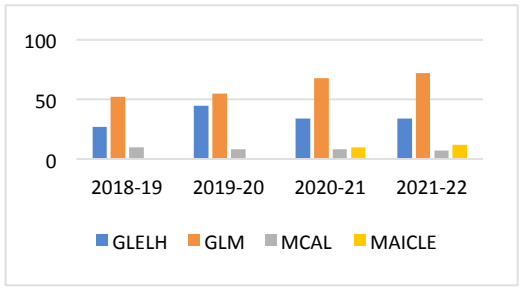
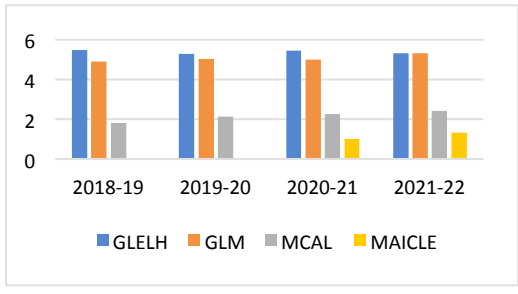


**Tasa de Abandono del GLM (%):**



**Tasa de Abandono de los Másteres (%):**



RESULTADOS DE LOS INDICADORES DE RENDIMIENTO				
<b>Tasa de eficiencia por curso académico (%):</b>				
	2018-19	2019-20	2020-21	2021-22
GLELH	90,65	87,89	87,66	89,71
GLM	94,22	93,59	92,68	90,43
MCAL	90,91	88,89	89,17	79,47
MAICLE	No Procede	No Procede	100	96,77
<b>Resultados previstos de la Tasa de eficiencia en la Memoria de verificación:</b> GLELH: 59,87%; GLM: 67,64%; MCAL: 90%; MAICLE: 90%				
<b>Nº total de egresados por año académico:</b>		<b>Duración media de los estudios:</b>		
				

RESULTADOS DE LOS INDICADORES DE SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS IMPLICADOS (Escala sobre 5 puntos)			
<b>Satisfacción del estudiante con el Programa de estudios del título (contenidos en general, asignaturas, seminarios, etc.):</b>	<b>2019-20</b>	<b>2020-21</b>	<b>2021-22</b>
• GLELH	3	3,74	3,58
• GLM	3,12	3,06	3,46
• MCAL	5	4,8	4,50
• MAICLE	No procede	2,75	4,67
<b>Satisfacción del estudiante con la Organización del plan de estudios (distribución de asignaturas, planificación temporal, carga de trabajo, prácticas, etc.):</b>	<b>2019-20</b>	<b>2020-21</b>	<b>2021-22</b>
• GLELH	2,73	3,47	3,50
• GLM	2,94	2,87	3,17
• MCAL	5	4,2	3,00
• MAICLE	No procede	2,25	4,33
<b>Satisfacción del estudiante con la coordinación entre asignaturas:</b>	<b>2019-20</b>	<b>2020-21</b>	<b>2021-22</b>
• GLELH	2,9	3,47	3,42
• GLM	2,81	2,94	3,22
• MCAL	4	4,6	3,00
• MAICLE	No procede	1,5	4,33
<b>Satisfacción del estudiante con los conocimientos adquiridos (en general):</b>	<b>2019-20</b>	<b>2020-21</b>	<b>2021-22</b>
• GLELH	3,38	3,95	3,92
• GLM	3,34	3,35	3,60
• MCAL	4	5	5,00
• MAICLE	No Procede	2,75	5,00
<b>Satisfacción del estudiante de movilidad recibidos en el centro con:</b>	<b>2019-20</b>	<b>2020-21</b>	<b>2021-22</b>
• El desarrollo de la enseñanza y aprendizaje	3,83	3,63	3,79

RESULTADOS DE LOS INDICADORES DE SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS IMPLICADOS (Escala sobre 5 puntos)			
<b>Satisfacción del egresado con el plan de estudios/programa formativo realizado:</b>	<b>2019-20</b>	<b>2020-21</b>	<b>2021-22</b>
• GLELH	3,71	No procede	3,25
• GLM	3,13	No procede	2,79
• MCAL	4	No procede	4,00
• MAICLE	No procede	No procede	2,50
<b>Satisfacción del egresado con los conocimientos y capacidades adquiridas:</b>	<b>2019-20</b>	<b>2020-21</b>	<b>2021-22</b>
• GLELH	3,86	No procede	3,25
• GLM	3,40	No procede	3,08
• MCAL	5	No procede	4,00
• MAICLE	No procede	No procede	3,50
<b>Satisfacción del empleador con la formación de los contratados:</b>	<b>2019-20</b>	<b>2020-21</b>	<b>2021-22</b>
• GLELH	No procede	4,5	No procede
• GLM	No procede	4,67	No procede
• MCAL	No procede	No existen datos	No procede
• MAICLE	No procede	No procede	No procede

#### Reflexión sobre los resultados:

Los resultados obtenidos para este curso académico se consideran positivos. La tasa de éxito y la de rendimiento académico oscilan entre el 85% y del 100% en todos los títulos que se imparten en el centro. Cabe destacar los resultados del MCAL y del MAICLE con respecto a estos indicadores, en los que se alcanza el 100%. Igualmente sucede con la tasa de rendimiento, con porcentajes entre el 73% y el 94%.

El reconocimiento de los créditos solicitados por los estudiantes cumple con la normativa y con lo establecido en la Memoria de los títulos.

Los resultados previstos en las memorias de los títulos (tasa de graduación, abandono y eficiencia) son alcanzados en los títulos de Grado y es necesario mejorar en los másteres, aunque todavía no existen resultados definitivos en el MAICLE. Teniendo en cuenta el perfil de los estudiantes de máster, que compaginan sus estudios con la vida laboral y son estudiantes a tiempo parcial, y los datos obtenidos en las tasas de rendimiento y éxito de este curso académico, se prevé una tendencia positiva en los próximos años con respecto a estos resultados.

El número de estudiantes que terminan sus estudios ha vuelto a subir en el GLM con respecto al curso anterior (68 frente a 72), sube también en el MAICLE (10 frente a 12), se mantiene en el GLELH (34) y baja ligeramente en el MCAL (de 8 a 7). En consecuencia, la duración media de los estudios es homogénea en los últimos cuatro cursos académicos. La duración media de los estudios en el GLELH se sitúa en



torno a los cinco años y medio, en el GLM alcanza alrededor de los cinco años y en el MCAL y en el MAICLE supera los dos años.

En cuanto a la satisfacción de los estudiantes con el plan de estudios, se produce un notable aumento en el GLM (de 3,06 a 3,46) y una ligera disminución en el GLELH (de 3,74 a 3,58) y en el MCAL, que, a pesar de la ligera bajada (de 4,8 a 4,5), se mantiene en unos niveles sumamente positivos. En este apartado, hemos de destacar de manera especial la sobresaliente mejora en los datos del MAICLE, que en un solo curso ha visto subir la valoración desde el 2,75 al 4,67. Los estudiantes de las cuatro titulaciones están satisfechos con el programa de estudios del título (contenido en general, asignaturas, seminarios, etc.) y con los conocimientos adquiridos.

En cuanto a la percepción de la coordinación entre asignaturas, se mantiene el porcentaje en el GLELH, sube ligeramente en el GLM (de 2,94 a 3,22) y de manera muy destacada en el MAICLE (de 1,5 a 4,33). Desciende la satisfacción en este apartado entre el alumnado del MCAL (de 4,6 a 3).

#### Propuestas de mejora:

- Analizar y aplicar mejoras en la planificación temporal, la carga de trabajo y la coordinación entre asignaturas del alumnado del MCAL.

#### Enlaces de interés:

- *Memorias de verificación de los títulos:*
  - GLELH: <https://www2.ulpgc.es/plan-estudio/4009/41/verificacion>
  - GLM: <https://www2.ulpgc.es/plan-estudio/4010/41/verificacion>
  - MCAL: <https://www2.ulpgc.es/plan-estudio/5039/50/verificacion>
  - MAICLE: <https://www2.ulpgc.es/plan-estudio/5050/50/verificacion>
- *Objetivos anuales del centro:* <https://ff.ulpgc.es/sistema-gestion-calidad/politica-centro/objetivos-especificos>
- *Grado en Lengua Española y Literaturas Hispánicas:* <https://www2.ulpgc.es/plan-estudio/4009/41>
- *Grado en Lenguas Modernas:* <https://www2.ulpgc.es/plan-estudio/4010/41>
- *Máster en Cultura Audiovisual y Literaria:* <https://www2.ulpgc.es/plan-estudio/5039>
- *Máster en Aprendizaje integrado de contenidos en lengua extranjera (Inglés):* <https://www2.ulpgc.es/plan-estudio/5050>
- *Normativa relacionada con el desarrollo y evaluación de los títulos:* <https://ff.ulpgc.es/lafacultad/reglamento>

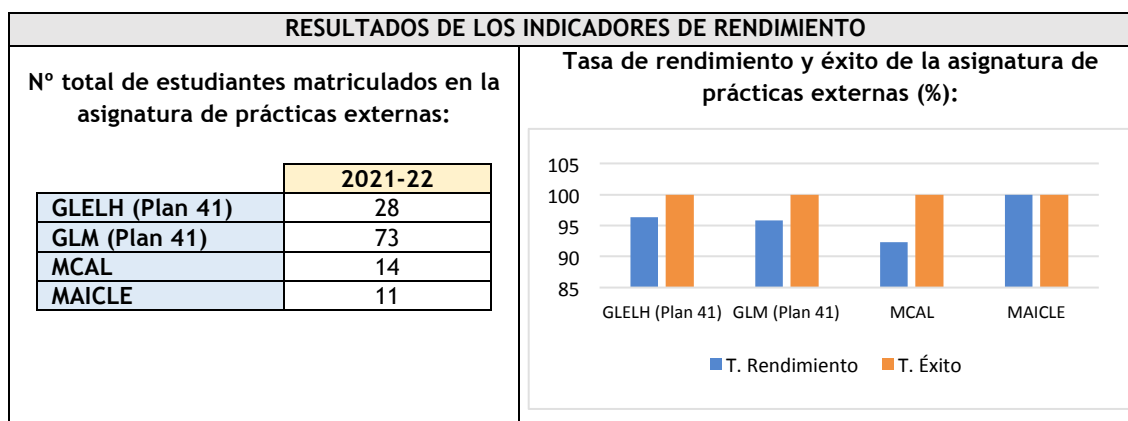
### 2.3. PRÁCTICAS EXTERNAS

Procedimientos del SGC directamente relacionados con este apartado:

- Procedimiento clave para la gestión de prácticas externas integradas en el plan de estudios
- Procedimiento clave para la planificación de las enseñanzas
- Procedimiento clave para el desarrollo y evaluación de la enseñanza

Principales aspectos que se tienen en cuenta en el análisis de este apartado (inputs):

- Resultados de los indicadores de rendimiento
- Resultados de los indicadores de satisfacción de los grupos de interés
- Memoria de verificación de los títulos
- Actas de la Comisión de Prácticas externas
- Proyectos docentes de las asignaturas de prácticas externas
- Reflexión de las CAD sobre los resultados de los títulos (actas)



RESULTADOS DE LOS INDICADORES DE SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS IMPLICADOS (Escala sobre 5 puntos)			
<b>Satisfacción del estudiante con el desarrollo de prácticas externas:</b>	<b>2019-20</b>	<b>2020-21</b>	<b>2021-22</b>
• GLELH	3,31	4,14	4,14
• GLM	3,25	3,62	4,00
• MCAL	5	4,4	5,00
• MAICLE	No procede	4,33	4,67
<b>Satisfacción del estudiante con los conocimientos y capacidades adquiridos a través de las prácticas externas:</b>	<b>2019-20</b>	<b>2020-21</b>	<b>2021-22</b>
• GLELH	3,25	4	4,43
• GLM	3,25	3,48	3,79
• MCAL	5	3,8	5,00
• MAICLE	No procede	4,67	4,67
<b>Satisfacción del egresado con la gestión y el desarrollo de las prácticas externas:</b>	<b>2019-20</b>	<b>2020-21</b>	<b>2021-22</b>
• GLELH	4	No procede	3,33
• GLM	3,69	No procede	3,20
• MCAL	No existen datos	No procede	No existen datos

RESULTADOS DE LOS INDICADORES DE SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS IMPLICADOS (Escala sobre 5 puntos)			
• MAICLE	No procede	No procede	4,00
<b>Satisfacción con el programa de prácticas y los agentes implicados GLELH (*):</b>	<b>2019-20</b>	<b>2020-21</b>	<b>2021-22</b>
• Estudiantes	4,29	4,5	4,67
• Tutor académico	4	5	3,64
• Tutor en la empresa	4,53	4,46	4,5
<b>Satisfacción con el programa de prácticas y los agentes implicados GLM (*):</b>	<b>2019-20</b>	<b>2020-21</b>	<b>2021-22</b>
• Estudiantes	4,37	4,33	4,34
• Tutor académico	4,75	4,73	4,77
• Tutor en la empresa	4,16	4,47	4,7
<b>Satisfacción con el programa de prácticas y los agentes implicados MCAL (*):</b>	<b>2019-20</b>	<b>2020-21</b>	<b>2021-22</b>
• Estudiantes	5	No se recogen datos	4,17
• Tutor académico	No se recogen datos	No se recogen datos	4
• Tutor en la empresa	4	No se recogen datos	4,42
<b>Satisfacción con el programa de prácticas y los agentes implicados MAICLE (*):</b>	<b>2019-20</b>	<b>2020-21</b>	<b>2021-22</b>
• Estudiantes	No procede	No se recogen datos	No se recogen datos
• Tutor académico	No procede	No se recogen datos	No se recogen datos
• Tutor en la empresa	No procede	No se recogen datos	No se recogen datos

(\*) Resultados extraídos de los Informes anuales de aplicación de Prácticas curriculares

### Reflexión sobre los resultados:

Los datos acerca de las Prácticas Externas son muy positivos en las cuatro titulaciones, observándose un incremento en unos datos de satisfacción entre los distintos grupos de interés que ya eran positivos en los cursos anteriores. El dato que sí es necesario analizar es el de la satisfacción del tutor académico con el programa de PPEE del GLELH, que desciende del 5 al 3.64.

### Oportunidades de mejora:

- Analizar el descenso en la satisfacción de los tutores académicos con el programa de PPEE del GLELH.

**Enlaces de interés:**

- **GLELH:**
  - *Mención en Lengua española y Literaturas Hispanoamericanas:*  
<https://ff.ulpgc.es/estudios/grados/glelh/mleh/practicas-externas>
  - *Mención en Lengua española para extranjeros:*  
<https://ff.ulpgc.es/estudios/grados/glelh/mlee/practicas-externas>
- **GLM:**
  - *Itinerario formativo Inglés- Francés:*  
<https://ff.ulpgc.es/estudios/grados/glm/ifjf/practicas-externas>
  - *Itinerario formativo Inglés- Chino:*  
<https://ff.ulpgc.es/estudios/grados/glm/ific/practicas-externas>
- **MCAL:** <https://ff.ulpgc.es/estudios/masteres/mcal/practicas-externas>
- **MAICLE:** <https://ff.ulpgc.es/estudios/masteres/aicle/practicas-externas>
- **Acceso a la aplicación de las prácticas curriculares:**  
<https://empresayempleo.ulpgc.es/empresas/practicas-empresas/>

**2.4. MOVILIDAD DE ESTUDIANTES**

**Procedimientos del SGC directamente relacionados con este apartado:**

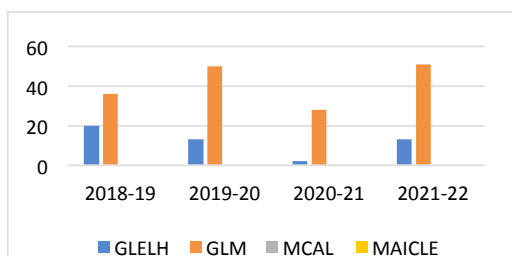
- *Procedimiento clave para la gestión de la movilidad de estudiantes*

**Principales aspectos que se tienen en cuenta en el análisis de este apartado (inputs):**

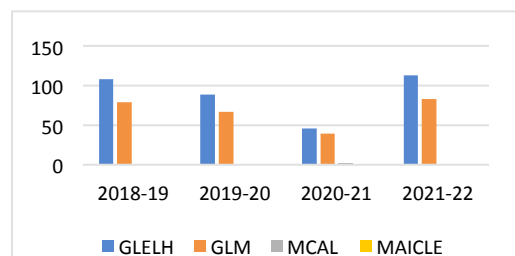
- Resultados de los indicadores de rendimiento
- Resultados de los indicadores de satisfacción de los grupos de interés
- Actas de la Comisión de Programas de Intercambio y Reconocimiento Académico (CPIRA)
- Reflexión de las CAD sobre los resultados de los títulos (actas)

**RESULTADOS DE LOS INDICADORES DE RENDIMIENTO**

**Nº de estudiantes enviados (outgoing):**



**Nº de estudiantes recibidos (incoming):**



**RESULTADOS DE LOS INDICADORES DE SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS IMPLICADOS (Escala sobre 5 puntos)**

Satisfacción del estudiante enviado en el centro con:	2019-20	2020-21	2021-22

RESULTADOS DE LOS INDICADORES DE SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS IMPLICADOS (Escala sobre 5 puntos)			
• El desarrollo de los programas de movilidad en el centro	3,23	3,47	3,29
• La gestión de los servicios de apoyo: Gabinete de Relaciones Internacionales	3,18	3,47	3,62
<b>Satisfacción del estudiante recibido en el centro con:</b>	<b>2019-20</b>	<b>2020-21</b>	<b>2021-22</b>
• La información que ha recibido en la Facultad	3,77	3,71	2,86
• Información que ha recibido del Gabinete de Movilidad de la ULPGC	3,54	3,43	3,07
• El desarrollo de la enseñanza y aprendizaje en la ULPGC	3,83	3,63	3,79
• La organización y funcionamiento de la Facultad	3,54	3,57	2,87
• El intercambio ha supuesto una experiencia positiva	4,31	4,13	4,25
<b>Satisfacción del egresado con:</b>	<b>2019-20</b>	<b>2020-21</b>	<b>2021-22</b>
• La gestión y el desarrollo de los programas de movilidad en la Facultad	3,5	No procede	3,73

#### Reflexión sobre los resultados:

- Tras el bajón producido en el curso 20-21 debido a la situación de pandemia y emergencia sanitaria, en el 21-22 se ha vuelto a cifras de movilidad positivas, superándose incluso en algunos casos las del último curso de normalidad pre-pandemia, el 18-19. Así, la cifra de estudiantes *outgoing* del GLELH recupera los niveles del 19-20 (13), mientras que la del GLM alcanza los 51, superando de este modo los 36 estudiantes del 18-19 y los 50 del 19-20. En cuanto a las cifras de estudiantes *incoming*, se alcanzan las mejores cifras de los últimos cursos tanto en el GLELH (113) como en el GLM (83). Como se puede ver en este apartado, los resultados que se han obtenido en relación con la gestión y desarrollo de los programas de movilidad de estudiantes son también positivos, si bien desciende la satisfacción del estudiante *incoming* con la información recibida en el Centro (de 3,71 a 2,86).

En los másteres, debido al perfil del estudiante y a la duración del programa formativo (un año), los estudiantes no suelen participar en estos programas de estancias, aun así, en el centro se continúa fomentando estas acciones entre todo el estudiantado.

#### Propuestas de mejora:

- Se debe intentar mejorar la información acerca de programas de movilidad del Centro tanto al alumnado enviado como al recibido.

**Enlaces de interés:**

- Web del centro con información de movilidad de estudiantes: <https://ff.ulpgc.es/movilidad-e-igualdad/alumnos/alumnos-incoming/documentos>
- Web institucional con información de movilidad de estudiantes: <https://internacional.ulpgc.es/presentacion-movilidad/>
- Consulta de convenios y plazas de programas de movilidad: <https://apps.ulpgc.es/pi/consultaConvenios>

**2.5. PERFIL DE EGRESO E INSERCIÓN LABORAL**

**Procedimientos del SGC directamente relacionados con este apartado:**

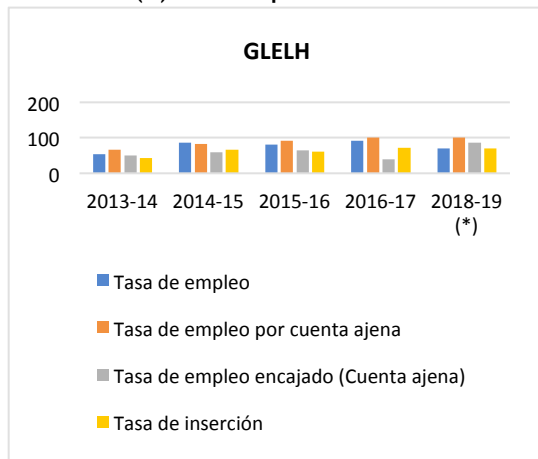
- Procedimiento institucional de seguimiento de la inserción laboral
- Procedimiento institucional para el diseño o modificación de la oferta formativa oficial

**Principales aspectos que se tienen en cuenta en el análisis de este apartado (inputs):**

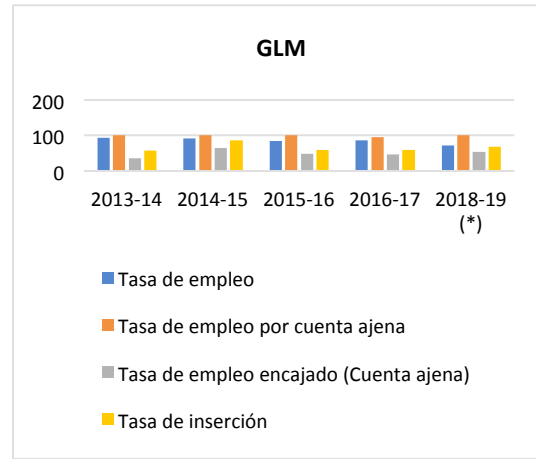
- Resultados de los indicadores de rendimiento
- Resultados de los indicadores de satisfacción de los grupos de interés

**RESULTADOS DE LOS INDICADORES DE RENDIMIENTO**

**Resultados a los 24 meses de finalizar los estudios (%). Detalle por cohorte de salida:**

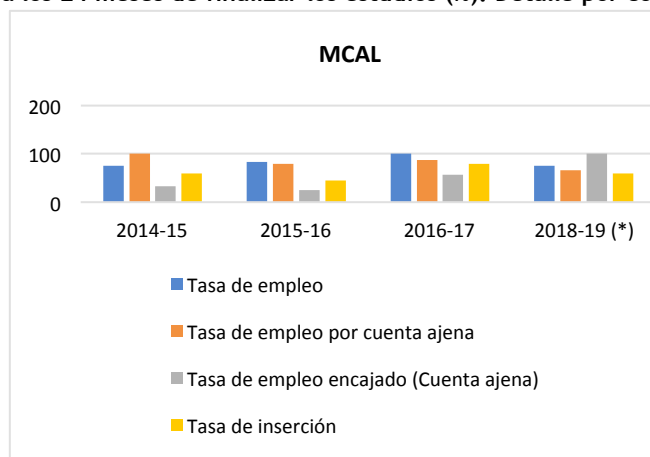


**Resultados a los 24 meses de finalizar los estudios (%). Detalle por cohorte de salida:**



**RESULTADOS DE LOS INDICADORES DE RENDIMIENTO**

Resultados a los 24 meses de finalizar los estudios (%). Detalle por cohorte de salida:



(\*) Informe realizado por el Observatorio de Empleo y Empleabilidad de la ULPGC y el Vicerrectorado de Estudiantes, Alumni y Empleabilidad, a partir del cruce de datos de los egresados y la información del ISTAC. La información que se muestra de la cohorte 2018-19 se ha realizado a través de encuestas propias de la ULPGC (<https://empresayempleo.ulpgc.es/observatorio/estadisticas-observatorio/>).

**RESULTADOS DE LOS INDICADORES DE SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS IMPLICADOS**  
(Escala sobre 5 puntos)

Satisfacción del egresado con los conocimientos y capacidades adquiridas:	2019-20	2020-21	2021-22
• General en el Centro	3,61	No procede	3,23
• GLELH	3,86	No procede	3,25
• GLM	3,4	No procede	3,08
• MCAL	5	No procede	4,00
• MAICLE	No procede	No procede	3,50
Satisfacción del profesorado con los conocimientos y competencias de los egresados.	2019-20	2020-21	2021-22
• General en el Centro	3,81	No procede	3,90
• GLELH	3,96	No procede	3,81
• GLM	3,52	No procede	3,77
• MCAL	4,38	No procede	4,22
• MAICLE	No procede	No procede	5,00
Valoración de los tutores de prácticas de empresa sobre si recomiendan al estudiante para un puesto de trabajo	2019-20	2020-21	2021-22
• GLELH	5	4,83	4,64
• GLM	4,67	4,78	4,86
• MCAL	5	No existen datos	5
• MAICLE	No existen datos	No existen datos	No existen datos
Satisfacción del empleador con la formación de los contratados:	2019-20	2020-21	2021-22
• GLELH	No procede	4,5	No procede
• GLM	No procede	4,67	No procede
• MCAL	No procede	No existen datos	No procede
• MAICLE	No procede	No procede	No procede

#### Reflexión sobre los resultados:

- En este apartado, los datos de satisfacción del alumnado egresado con los conocimientos y capacidades adquiridas, si bien han bajado ligeramente con respecto a la encuesta anterior, son en general positivos (3,23). En cuanto a la satisfacción del profesorado con este aspecto, mejora con respecto al dato anterior hasta situarse en un 3,90.
- En lo que se refiere a la valoración de los tutores de prácticas de empresa a la hora de recomendar al estudiante para un puesto de trabajo, los datos son realmente positivos tanto en el GLELH (4,64), como en el GLM (4,86) y el MCAL (5).

#### Oportunidades de mejora:

##### Enlaces de interés:

- *Perfil del egresado:*
  - GLELH: <https://ff.ulpgc.es/estudios/grados/gleylh>
  - GLM: <https://ff.ulpgc.es/estudios/grados/glm>
  - MCAL: <https://ff.ulpgc.es/estudios/masteres/mcal>
  - MAICLE: <https://ff.ulpgc.es/estudios/masteres/aicle/presentacion>
- *Observatorio de Empleo y Empleabilidad de la ULPGC:* <https://empresayempleo.ulpgc.es/>
- *Oferta de empleo:* <https://www.fulp.es/>

## 2.6. ADECUACIÓN Y NORMATIVA DE LOS TÍTULOS

##### Procedimientos del SGC directamente relacionados con este apartado:

- *Procedimiento de apoyo para el Análisis de Resultados y Rendición de Cuentas*
- *Procedimiento estratégico para la Elaboración y Actualización de la Política del Centro*
- *Procedimiento de apoyo para la Gestión de No Conformidades*
- *Procedimiento institucional de Auditorías internas*
- *Procedimiento institucional para el diseño o modificación de la oferta formativa oficial*

##### Principales aspectos que se tienen en cuenta en el análisis de este apartado (*inputs*):

- Análisis de resultados de los títulos (Informe anual del centro)

Teniendo en cuenta los resultados y el análisis de la implantación de los títulos impartidos, a continuación, en la siguiente tabla, la Comisión de Gestión de Calidad del Centro analiza la adecuación académica y normativa, proponiendo, si fuera el caso, la continuación de su implantación, la modificación o la suspensión/extinción de los títulos.



	Continuación de la implantación	Modificación	Suspensión/ extinción
• GLELH		x	
• GLM		x	
• MCAL		x	
• MAICLE		x	

**Principales motivos para la modificación o suspensión del título:**

- La modificación del GLELH es un objetivo del centro desde hace algunos cursos, pospuesto en buena medida por la excepcionalidad de los cursos de la pandemia. En el 21-22 se retomó, creándose la comisión que está actualmente terminando su propuesta de modificación del título.
- En lo que respecta al MAICLE, durante el curso 21-22 se produjeron problemas a la hora de encontrar profesorado para toda la docencia a impartir, lo que llevó al Vicerrectorado a comienzos del curso 22-23 a tomar la decisión de solicitar un Modifica para el título así como la de congelar el máster durante el curso 23-24. El 19 de octubre de 2022 se aprobó en Junta de Facultad la constitución de la comisión de título para la modificación del máster.
- En lo que se refiere al GLM y al MCAL, las modificaciones se llevarán a cabo para adaptarse a lo recogido en el Real Decreto 822/2021, además de para realizar otros leves ajustes.

### 3. ORIENTACIÓN AL ESTUDIANTE

En este apartado la Facultad rinde cuentas sobre el análisis de los resultados obtenidos tras la implantación de las acciones de orientación al estudiante.

**Procedimientos del SGC directamente relacionados con este apartado:**

- *Procedimiento clave de orientación al estudiante*

**Principales aspectos que se tienen en cuenta en el análisis de este apartado (inputs):**

- Resultados de los indicadores de satisfacción de los grupos de interés
- Plan de acción tutorial y orientación al estudiante (PATOE)
- Actas de la Comisión de Acción Tutorial (CAT)
- Reflexión de las CADs sobre los resultados (actas)

**RESULTADOS DE LOS INDICADORES DE SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS IMPLICADOS**  
 (Escala sobre 5 puntos)

Satisfacción del estudiante con las acciones de orientación a los/las estudiantes (programas de acogida, orientación, apoyo al aprendizaje, etc.)	2019-20	2020-21	2021-22
• General en el Centro	2,88	3,1	3,13
• GLELH	2,95	3,49	3,05

RESULTADOS DE LOS INDICADORES DE SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS IMPLICADOS (Escala sobre 5 puntos)			
• GLM	2,81	2,89	3,11
• MCAL	3,5	4	3,50
• MAICLE	No procede	2,25	3,67
Satisfacción del estudiante con el desarrollo de la acción tutorial:	2019-20	2020-21	2021-22
• GLELH	4,54	4,39	4,33
• GLM	3,93	4,26	4,38
• MCAL	5	4,97	4
• MAICLE	No procede	5	4,69
Satisfacción del estudiante de movilidad recibido con la orientación al estudiante a lo largo de los estudios en la ULPGC (mentores de movilidad, coordinadores de movilidad del centro, oficina técnica de movilidad, etc.):	2019-20	2020-21	2021-22
• General en el Centro	3,33	3,57	2,54
Satisfacción del egresado con la orientación que ha recibido a lo largo de los estudios (plan de acción tutorial, orientación académica, orientación laboral, etc.):	2019-20	2020-21	2021-22
• General en el Centro	2,43	No procede	2,64
• GLELH	2,14	No procede	2,75
• GLM	2,47	No procede	2,14
• MCAL	4	No procede	4,00
• MAICLE	No procede	No procede	4,33
Satisfacción del profesorado con las actividades de orientación a el/la estudiante (Jornada de Acogida a nuevos estudiantes, Plan de Acción Tutorial, tutores y mentores, etc.):	2019-20	2020-21	2021-22
• General en el Centro	4,56	No procede	4,51
• GLELH	4,62	No procede	4,55
• GLM	4,54	No procede	4,67
• MCAL	4,75	No procede	4,44
• MAICLE	No procede	No procede	5,00

### Reflexión sobre los resultados:

El centro cuenta con un *Plan de acción tutorial y orientación al estudiante* que le permite desarrollar acciones anuales para orientar a los estudiantes a lo largo de los estudios (jornadas de acogida, movilidad, prácticas, trabajos fin de título, necesidades especiales u orientación laboral). Dicha orientación se realiza a través de diferentes figuras: tutor orientador por cada titulación, que tutorizará al grupo de 1º a 4º; tutor de necesidades específicas; tutor de universidad y empresa, para las prácticas externas; y tutor de TFT. Por otro lado, habrá también estudiantes mentores de necesidades específicas y estudiantes mentores de movilidad.

En este curso académico objeto de este análisis se han mantenido los resultados de satisfacción con respecto al desarrollo de las acciones de orientación, tanto entre el alumnado como entre el profesorado y el alumnado egresado. Cabe

destacar la valoración del estudiante con la acción tutorial que desarrolla el profesorado en las asignaturas, ya que los resultados superan los 4 puntos sobre 5. A su vez, también, es significativa la valoración que hacen los docentes con respecto a las actividades de orientación que se desarrollan en el centro.

**Propuestas de mejora:**

- Continuar mejorando las actividades de orientación al estudiante

**Enlaces de interés:**

- *Plan de Acción Tutorial y Orientación del Estudiante:* <https://ff.ulpgc.es/accion-tutorial/plan-accion-tutorial>
- *Oferta de empleo:* <https://www.fulp.es/>

## 4. PERSONAL ACADÉMICO Y DE APOYO A LA DOCENCIA

En este apartado la Facultad rinde cuentas sobre el análisis de los resultados obtenidos en relación con el personal docente y con el personal de apoyo a la docencia.

### 4.1. PERSONAL DOCENTE

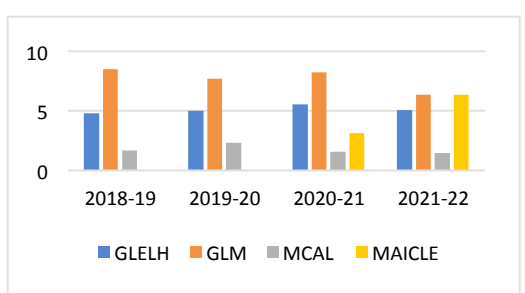
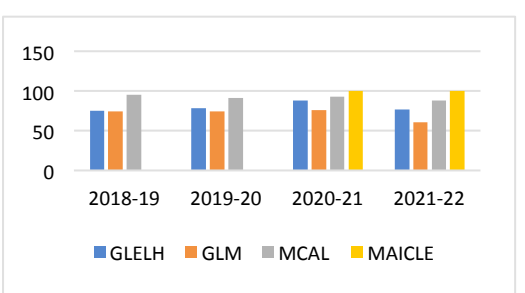
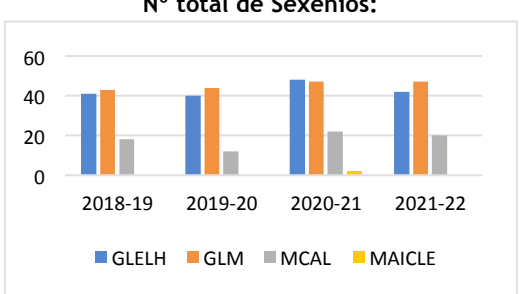
**Procedimientos del SGC directamente relacionados con este apartado:**

- *Procedimiento Institucional para la definición, implantación y seguimiento del plan estratégico de la ULPGC*
- *Procedimiento institucional para la captación y selección del PDI*
- *Procedimiento institucional para la formación del PDI*
- *Procedimiento institucional para la valoración del PDI*

**Principales aspectos que se tienen en cuenta en el análisis de este apartado (inputs):**

- Resultados de los indicadores de rendimiento
- Resultados de los indicadores de satisfacción de los grupos de interés
- Informe del DOCENTIA-ULPGC

### RESULTADOS DE LOS INDICADORES DE RENDIMIENTO

RESULTADOS DE LOS INDICADORES DE RENDIMIENTO																																
<b>Ratio de nº de estudiantes por PDI:</b> 		<b>Tasa de PDI Doctor (%):</b> 																														
<b>Nº total de Sexenios:</b> 																																
<b>Tasa de participación en el Plan de Formación Continua del PDI que imparte en el centro (%):</b> <table border="1" data-bbox="223 1097 782 1254"> <thead> <tr> <th>2018-19</th> <th>2019-20</th> <th>2020-21</th> <th>2021-22</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>3,30</td> <td>No se recogen datos</td> <td>0</td> <td>27,08</td> </tr> </tbody> </table>		2018-19	2019-20	2020-21	2021-22	3,30	No se recogen datos	0	27,08	<b>Tasa de participación del PDI en programas de movilidad (%):</b> <table border="1" data-bbox="798 1097 1356 1254"> <thead> <tr> <th>2018-19</th> <th>2019-20</th> <th>2020-21</th> <th>2021-22</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1,10</td> <td>12,36</td> <td>7,06</td> <td>31,25</td> </tr> </tbody> </table>			2018-19	2019-20	2020-21	2021-22	1,10	12,36	7,06	31,25												
2018-19	2019-20	2020-21	2021-22																													
3,30	No se recogen datos	0	27,08																													
2018-19	2019-20	2020-21	2021-22																													
1,10	12,36	7,06	31,25																													
<b>Resultados DOCENTIA-ULPGC en la Facultad de Filología (2021-22):</b> <table border="1" data-bbox="239 1344 1340 1478"> <thead> <tr> <th colspan="7">DOCENTIA-ULPGC 2021/2022</th> </tr> <tr> <th colspan="7">RESULTADOS DE LA FACULTAD DE FILOLOGÍA</th> </tr> <tr> <th>DOCENTES EVALUADOS</th> <th>A</th> <th>%</th> <th>B</th> <th>%</th> <th>C</th> <th>%</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>24</td> <td>13</td> <td>54,2%</td> <td>9</td> <td>37,5%</td> <td>2</td> <td>8,3%</td> </tr> </tbody> </table>					DOCENTIA-ULPGC 2021/2022							RESULTADOS DE LA FACULTAD DE FILOLOGÍA							DOCENTES EVALUADOS	A	%	B	%	C	%	24	13	54,2%	9	37,5%	2	8,3%
DOCENTIA-ULPGC 2021/2022																																
RESULTADOS DE LA FACULTAD DE FILOLOGÍA																																
DOCENTES EVALUADOS	A	%	B	%	C	%																										
24	13	54,2%	9	37,5%	2	8,3%																										

RESULTADOS DE LOS INDICADORES DE SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS IMPLICADOS (Escala sobre 5 puntos)			
<b>Satisfacción del estudiante con la actividad docente</b>	2019-20	2020-21	2021-22
• GLELH	4,17(*)	4,06	4,14
• GLM	4,08(*)	3,87	4,13
• MCAL	4,35(*)	4,72	4,06
• MAICLE	No procede	3,48	4,35
<b>Satisfacción del profesorado con el proceso de enseñanza-aprendizaje desarrollado:</b>	2019-20	2020-21	2021-22
• General en el Centro	4,08	No procede	4,07
• GLELH	4,14	No procede	3,96
• GLM	3,93	No procede	4,00

RESULTADOS DE LOS INDICADORES DE SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS IMPLICADOS (Escala sobre 5 puntos)			
• MCAL	4,43	No procede	4,44
• MAICLE	No procede	No procede	4,50
Satisfacción del profesorado con el plan de formación del profesorado:	2019-20	2020-21	2021-22
• General en el Centro	3,88	No procede	4,27
Satisfacción del profesorado con los programas de movilidad del PDI:	2019-20	2020-21	2021-22
• General en el Centro	4,1	No procede	4,17
Satisfacción del profesorado con el desarrollo de planificación estratégica y mejoras en la universidad:	2019-20	2020-21	2021-22
• General en el Centro	3,77	No procede	4,08

(\*) Datos solamente del primer semestre 2019/2020 porque en el segundo semestre no se pudo realizar el proceso de encuesta, debido a la pandemia de la COVID-19.

### Reflexión sobre los resultados:

En este aspecto, la satisfacción del alumnado con la calidad docente recibida ha sido muy alta, situándose por encima de 4 en todas las titulaciones. Cabe destacar el incremento en el MAICLE, que sube desde el 3,48 en su primer curso de impartición hasta 4,35 en el segundo. En el GLM también se aprecia una subida desde 3,87 hasta el 4,13. En el caso del MCAL, sin embargo, se ha producido un descenso, desde el 4,72 al 4,06.

La satisfacción del profesorado con el proceso de enseñanza-aprendizaje alcanza muy buenas cifras en las cuatro titulaciones, alcanzado la Facultad una media de 4,07.

La participación de 24 miembros del programa Docencia se ha saldado con muy buenos resultados al haber alcanzado el 100% un informe favorable, con un 54,2% (13) que ha alcanzado la máxima evaluación (A).

Las cifras de participación del profesorado en el Plan de Formación Continua han aumentado notablemente, superando los muy bajos porcentajes prepandemia (3,30 en el 18-19) hasta alcanzar un 27,08% en el 21-22. Del mismo modo, el porcentaje de participación del PDI en programas de movilidad sigue una tendencia claramente positiva. Así, se ha pasado del 1,10 del curso 18-19 al 31,25 del 21-22.

### Propuestas de mejora:

**Enlaces de interés:**

- Programa DOCENTIA-ULPGC: <https://calidad.ulpgc.es/index.php/m-docentia/m-cdoc>
- Programas de movilidad para el PDI: <https://internacional.ulpgc.es/presentacion-movilidad/>
- Plan de Formación del PDI: <https://www.ulpgc.es/pfdi>
- Plan estratégico de la ULPGC: <https://www.ulpgc.es/rectorado/plan-estrategico>
- Web PDI ULPGC: <https://www.ulpgc.es/pdi>

**4.2. PERSONAL DE APOYO A LA DOCENCIA**

**Procedimientos del SGC directamente relacionados con este apartado:**

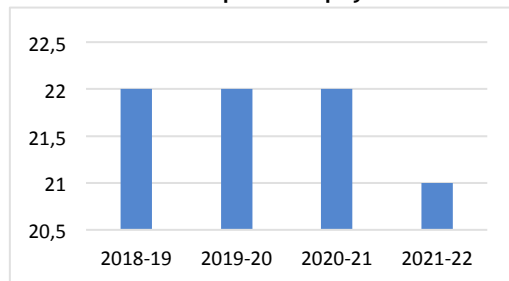
- Procedimiento Institucional para la definición, implantación y seguimiento del plan estratégico de la ULPGC
- Procedimiento institucional para la captación y selección del PAS
- Procedimiento institucional para la formación del PAS

**Principales aspectos que se tienen en cuenta en el análisis de este apartado (inputs):**

- Resultados de los indicadores de rendimiento
- Resultados de los indicadores de satisfacción de los grupos de interés
- Carta de Servicios de la Administración del Edificio. Informe anual

**RESULTADOS DE LOS INDICADORES DE RENDIMIENTO**

**Número de PAS que dan apoyo al centro:**



**RESULTADOS DE LOS INDICADORES DE SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS IMPLICADOS (Escala sobre 5 puntos)**

Satisfacción del estudiante del centro con:	2019-20	2020-21	2021-22
• La gestión de los servicios administrativos (matrícula, expedientes, etc.)	2,87	3,21	3,30
Satisfacción del profesorado con la colaboración del Personal de Administración y Servicios:	2019-20	2020-21	2021-22
• General en el Centro	4,23	No procede	4,55

**Reflexión sobre los resultados:**

- Los datos reflejan la satisfacción creciente del alumnado con los servicios administrativos (3,30), así como del profesorado con la colaboración del PAS, dato que alcanza un muy elevado 4,55.

**Oportunidades de mejora:**

**Enlaces de interés:**

- *Administración del Edificio de Humanidades:* <https://www.ulpgc.es/admeh/edificio-humanidades-contactar>
- *Carta de Servicios de la Administración del Edificio:* [https://www.ulpgc.es/sites/default/files/ArchivosULPGC/adm\\_eh/cs\\_adm\\_humanidades.pdf](https://www.ulpgc.es/sites/default/files/ArchivosULPGC/adm_eh/cs_adm_humanidades.pdf)

## 5. RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS

En este apartado la Facultad rinde cuentas sobre el análisis de los resultados relacionados con los recursos materiales y con los servicios que ofrece.

**Procedimientos del SGC directamente relacionados con este apartado:**

- *Procedimiento de apoyo para la gestión de los recursos materiales*
- *Procedimiento de apoyo para la gestión de los servicios*
- *Procedimiento institucional para la gestión de los recursos materiales*
- *Procedimiento institucional para la gestión de los servicios generales y sociales*

**Principales aspectos que se tienen en cuenta en el análisis de este apartado (inputs):**

- Resultados de los indicadores de satisfacción de los grupos de interés

RESULTADOS DE LOS INDICADORES DE SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS IMPLICADOS (Escala sobre 5 puntos)			
Satisfacción del estudiante con el fácil acceso a las instalaciones, servicios, recursos materiales, equipamientos tecnológicos y fondos bibliográficos de la Universidad acordes con las exigencias del Plan de Estudios de la Titulación	2019-20 <sup>(*)</sup>	2020-21	2021-22
• GLELH	4,35	3,94	3,99
• GLM	4,25	3,8	4,05
• MCAL	4,64	3,69	4,52
• MAICLE	No procede	3,56	4,45
<b>Satisfacción del estudiante del centro con:</b>	<b>2019-20</b>	<b>2020-21</b>	<b>2021-22</b>
• los recursos materiales para el desarrollo del programa formativo (equipamiento de aulas y laboratorios...)	2,85	3,2	3,34
• las instalaciones e infraestructuras para el desarrollo del programa formativo (aulas, laboratorios, espacios de trabajo, campus	2,73	3,29	3,35

RESULTADOS DE LOS INDICADORES DE SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS IMPLICADOS (Escala sobre 5 puntos)			
virtual...)			
<ul style="list-style-type: none"> <li>el apoyo online a la docencia (Campus Virtual, correos electrónicos, videoconferencias con Teams, BigBlueButton, e-tutor (Open ULPGC), etc.)</li> </ul>	2,56	3,32	3,87
<b>Satisfacción del estudiante de movilidad recibido en el centro con:</b>	<b>2019-20</b>	<b>2020-21</b>	<b>2021-22</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>las infraestructuras de la ULPGC (aulas, laboratorios, campus virtual, aula de informática, ...)</li> </ul>	3,54	3,83	3,60
<ul style="list-style-type: none"> <li>las herramientas para la enseñanza online de la ULPGC</li> </ul>	3,36	4	3,31
<b>Satisfacción del profesorado del centro con:</b>	<b>2019-20</b>	<b>2020-21</b>	<b>2021-22</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>los recursos materiales del centro</li> </ul>	3,72	No procede	3,76
<ul style="list-style-type: none"> <li>las instalaciones e infraestructuras del centro</li> </ul>	3,43	No procede	3,72
<ul style="list-style-type: none"> <li>el apoyo online a la docencia (Campus Virtual (Elearning), Microsoft Teams, BigBlueButton, e-tutor (Open ULPGC), etc.)</li> </ul>	3,55	No procede	4,43
<b>Satisfacción del egresado del centro con:</b>	<b>2019-20</b>	<b>2020-21</b>	<b>2021-22</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>las instalaciones e infraestructuras para el desarrollo del título (aulas, laboratorios, espacios de trabajo, campus virtual, etc.)</li> </ul>	2,65	No procede	3,09
<b>Satisfacción del PAS del centro con:</b>	<b>2019-20</b>	<b>2020-21</b>	<b>2021-22</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>los recursos materiales del centro</li> </ul>	3,2	No procede	3,33
<ul style="list-style-type: none"> <li>las instalaciones e infraestructuras del centro</li> </ul>	3,33	No procede	3,33

RESULTADOS DE LOS INDICADORES DE SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS IMPLICADOS (Escala sobre 5 puntos)			
<b>Satisfacción del estudiante del centro con:</b>	<b>2019-20</b>	<b>2020-21</b>	<b>2021-22</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>la gestión de los servicios administrativos (matrícula, expedientes, etc.)</li> </ul>	2,87	3,21	3,30
<ul style="list-style-type: none"> <li>la gestión de los servicios de apoyo: Biblioteca universitaria</li> </ul>	3,92	3,61	3,72
<ul style="list-style-type: none"> <li>la gestión de los servicios de apoyo: Gabinete de Relaciones Internacionales</li> </ul>	3,18	3,47	3,62
<ul style="list-style-type: none"> <li>la gestión de los servicios de apoyo: Servicio de Deportes</li> </ul>	2,96	3,48	3,55
<ul style="list-style-type: none"> <li>la gestión de los servicios de apoyo: Becas y ayudas</li> </ul>	3,49	3,64	3,70
<ul style="list-style-type: none"> <li>la gestión de los servicios de apoyo: Servicio de acción social</li> </ul>	3,13	3,23	3,58
<b>Satisfacción del estudiante de movilidad recibido en el centro con:</b>	<b>2019-20</b>	<b>2020-21</b>	<b>2021-22</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>los servicios de la ULPGC (bibliotecas, salas de estudios...)</li> </ul>	3,92	4,33	2,85
<b>Satisfacción del profesorado del centro con:</b>	<b>2019-20</b>	<b>2020-21</b>	<b>2021-22</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>el servicio prestado por la Biblioteca universitaria</li> </ul>	4,74	No procede	4,80
<ul style="list-style-type: none"> <li>el servicio prestado por el Gabinete de Relaciones Internacionales</li> </ul>	4,06	No procede	4,25
<ul style="list-style-type: none"> <li>el servicio prestado por el Servicio de Deportes</li> </ul>	3,53	No procede	4,43
<ul style="list-style-type: none"> <li>el servicio prestado por el Servicio de Gestión Académica</li> </ul>	4,06	No procede	4,32



RESULTADOS DE LOS INDICADORES DE SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS IMPLICADOS (Escala sobre 5 puntos)			
• el servicio prestado por el Servicio de Informática	4,14	No procede	4,53
• el servicio prestado por el Servicio de Prevención de Riesgos Laborales	3,83	No procede	4,29
<b>Satisfacción del egresado del centro con:</b>	<b>2019-20</b>	<b>2020-21</b>	<b>2021-22</b>
• Los servicios de apoyo (Biblioteca, salas de estudio, administración, becas, etc.)	3,09	No procede	3,18
<b>Satisfacción del PAS del centro con:</b>	<b>2019-20</b>	<b>2020-21</b>	<b>2021-22</b>
• el servicio prestado por la Biblioteca universitaria	4	No procede	4,67
• el servicio prestado por el Gabinete de Relaciones Internacionales.	3,5	No procede	3,00
• el servicio prestado por el Servicio de Deportes	4	No procede	3,00
• el servicio prestado por el Servicio de Gestión Académica	3,5	No procede	3,33
• el servicio prestado por el Servicio de Informática	4,14	No procede	5,00
• el servicio prestado por el Servicio de Prevención de Riesgos Laborales	3,83	No procede	3,67

#### Reflexión sobre los resultados:

- Se observa un incremento en todos los indicadores de satisfacción del alumnado, profesorado y egresados con respecto a los recursos materiales y la gestión de servicios. Desciende la satisfacción del alumnado de movilidad recibido con respecto a las infraestructuras y las herramientas de docencia telemática. Desciende también la satisfacción del PAS con la gestión de algunos servicios.

#### Oportunidades de mejora:

- Tratar de mejorar los índices de satisfacción de alumnado de movilidad recibido y del PAS en cuanto a infraestructuras y gestión de servicios.

#### Enlaces de interés:

- *Infraestructuras de la Facultad de Filología:* <https://ff.ulpgc.es/la-facultad/infraestructura>
- *Servicios de la ULPGC:* <https://www.ulpgc.es/servicios>
- *Cartas de Servicios de la ULPGC:* [https://calidad.ulpgc.es/servicios\\_cartas](https://calidad.ulpgc.es/servicios_cartas)
- *Solicitud de necesidades:* <https://ff.ulpgc.es/sistema-gestion-calidad/impresos-y-formularios/necesidades>

## 6. MECANISMOS DE RECOGIDA DE RESULTADOS PARA EL ANÁLISIS Y LA MEJORA

En este apartado la Facultad rinde cuentas sobre los mecanismos con los que cuenta el centro para recabar los resultados para el análisis y la aplicación de las mejoras.

### 6.1. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS Y MEJORAS

Procedimientos del SGC directamente relacionados con este apartado:

- Procedimiento de apoyo para el Análisis de Resultados y Rendición de Cuentas
- Procedimiento estratégico para la Elaboración y Actualización de la Política del Centro
- Procedimiento de apoyo para la Gestión de No Conformidades
- Procedimiento institucional de Auditorías internas

Principales aspectos que se tienen en cuenta en el análisis de este apartado (*inputs*):

- Resultados de los indicadores de rendimiento
- Resultados de los indicadores de satisfacción de los grupos de interés

RESULTADOS DE LOS INDICADORES DE SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS IMPLICADOS (Escala sobre 5 puntos)			
<b>Satisfacción del estudiante del centro con:</b>	<b>2019-20</b>	<b>2020-21</b>	<b>2021-22</b>
• Desarrollo de mejoras en el centro (con relación a la participación, orientación, información, organización del título, infraestructuras, reconocimientos, etc.)	2,69	3,17	3,23
<b>Satisfacción del profesorado del centro con:</b>	<b>2019-20</b>	<b>2020-21</b>	<b>2021-22</b>
• Resultados alcanzados del centro (centro y titulaciones, satisfacción, número de estudiantes, rendimiento de estudiantes, etc.)	3,76	No procede	3,97
• Desarrollo de mejoras del centro	3,56	No procede	3,89
<b>Satisfacción del egresado del centro con:</b>	<b>2019-20</b>	<b>2020-21</b>	<b>2021-22</b>
• Los sistemas de participación, opinión, propuestas de mejora, solución de quejas, etc. de los estudiantes (a través de los delegados, comisiones, junta de centro, claustro, instancias de quejas, sugerencias...)	2,43	No procede	2,50
<b>Satisfacción del PAS del centro con:</b>	<b>2019-20</b>	<b>2020-21</b>	<b>2021-22</b>
• Desarrollo de mejoras del centro	3	No procede	2,00

#### Reflexión sobre los resultados:

- En este apartado, hay una mejoría en todos los indicadores referidos a alumnado, alumnado egresado y profesorado, y desciende la satisfacción del PAS con el desarrollo de mejoras del Centro.

### Oportunidades de mejora:

- Continuar analizando los resultados y aplicando mejoras según tiene establecido el SGC.
- Analizar las posibles causas en el descenso de la satisfacción del PAS con las mejoras del Centro.

#### Enlaces de interés:

- Relación de indicadores del SGC: [https://calidad.ulpgc.es/sgc\\_relindica](https://calidad.ulpgc.es/sgc_relindica)
- Evidencias de la implantación del SGC: <https://ff.ulpgc.es/sistema-gestion-calidad/implantacion-sgc/evidencias>
- Informes anuales de resultados: <https://ff.ulpgc.es/sistema-gestion-calidad/implantacion-sgc/informes-anuales-resultados/informe-anual-centro>
- Autoinformes de evaluación de los títulos: <https://ff.ulpgc.es/sistema-gestion-calidad/implantacion-sgc/informes-anuales-resultados/seguimiento-titulos-autoinformes>
- Auditorías y planes de mejora: <https://ff.ulpgc.es/sistema-gestion-calidad/implantacion-sgc/auditorias-e-informes>

## 6.2. SATISFACCIÓN DE LOS DISTINTOS COLECTIVOS IMPLICADOS

#### Procedimientos del SGC directamente relacionados con este apartado:

- Procedimiento de apoyo para la Medición de la Satisfacción, Expectativas y Necesidades
- Procedimiento institucional para la Medición de la satisfacción

#### Principales aspectos que se tienen en cuenta en el análisis de este apartado (inputs):

- Resultados de los indicadores de rendimiento
- Resultados de los indicadores de satisfacción de los grupos de interés
- Observaciones recogidas a través de las encuestas de los diferentes grupos de interés (respuestas a las preguntas abiertas)

### RESULTADOS DE LOS INDICADORES DE RENDIMIENTO

#### Tipo de encuestas e índice de participación:

Tipo de encuesta	Periodo de aplicación	Índice de participación del último estudio (%)
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Encuesta de satisfacción del <b>estudiante</b> con la actividad docente (on-line) Escala del 1 al 5</li> </ul>	Anual	• Centro: 42,14% (error muestral: 3,6%)
		• GLELH: 27,51% (error muestral: 6,5%)
		• GLM: 56,35% (error muestral: 4,1%)
		• MCAL: 86,67% (error muestral: 10,3%)
		• MAICLE: 54,55% (error muestral: 28,3%)
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Encuesta de satisfacción del <b>estudiante</b> con el título y el centro (on-line) Escala del 1 al 5</li> </ul>	Anual	• Centro: 11,17% (error muestral: 8,73%)
		• GLELH: 9,92% (error muestral: 15,97%)
		• GLM: 11,88% (error muestral: 10,93%)
		• MCAL: 15,79% (error muestral: 44,77%)
		• MAICLE: 8,00% (error muestral: 56,93%)

RESULTADOS DE LOS INDICADORES DE RENDIMIENTO		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Encuesta de satisfacción del <b>estudiante de movilidad recibido</b> (on-line) Escala del 1 al 5</li> </ul>	Anual	<ul style="list-style-type: none"> <li>Centro: 14,16% (error muestral: 22,80%)</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Encuesta de satisfacción del <b>egresado</b> con el título y el centro (on-line) Escala del 1 al 5</li> </ul>	Bienal	<ul style="list-style-type: none"> <li>Centro: 10,09% (error muestral: 19,42%)</li> </ul>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>GLELH: 5,06% (error muestral: 48,05%)</li> </ul>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>GLM: 11,38% (error muestral: 24,76%)</li> </ul>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>MCAL: 6,25% (error muestral: 98%)</li> </ul>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>MAICLE: 40% (error muestral: 40,01%)</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Encuesta de satisfacción del <b>PDI</b> con el título y el centro (on-line) Escala del 1 al 5</li> </ul>	Bienal	<ul style="list-style-type: none"> <li>Centro: 48,96% (error muestral: 8,62%)</li> </ul>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>GLELH: 50,00% (error muestral: 12,00%)</li> </ul>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>GLM: 46,97% (error muestral: 10,84%)</li> </ul>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>MCAL: 52,94% (error muestral: 19,38%)</li> </ul>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>MAICLE: 66,67% (error muestral: 41,12%)</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Encuesta de satisfacción del <b>PAS</b> con la unidad, centro y universidad (on-line) Escala del 1 al 5</li> </ul>	Bienal	<ul style="list-style-type: none"> <li>Centro: 19,05% (error muestral: 45,17%)</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Encuesta de satisfacción de los <b>grupos de interés que intervienen en las prácticas externas</b> (Informe final de prácticas externas) Escala del 1 al 5</li> </ul>	Anual	<ul style="list-style-type: none"> <li>Informe final recogido en la aplicación de prácticas externas curriculares</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Encuesta de satisfacción de todos los <b>agentes implicados en el Programa DOCENTIA-ULPGC</b></li> </ul>	Anual	<ul style="list-style-type: none"> <li><a href="https://calidad.ulpgc.es/satisfaccion_docentia">https://calidad.ulpgc.es/satisfaccion_docentia</a></li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Encuesta de satisfacción de los <b>empleadores</b> con la formación de los contratados (on-line)</li> <li>Escala del 1 al 5</li> </ul>	Puntual	<ul style="list-style-type: none"> <li><a href="https://empresayempleo.ulpgc.es/informe-de-satisfaccion-de-empleadores/">https://empresayempleo.ulpgc.es/informe-de-satisfaccion-de-empleadores/</a></li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Encuestas propias del centro</li> </ul>	Anual/Puntual	<ul style="list-style-type: none"> <li><a href="https://ff.ulpgc.es/sistema-gestion-calidad/implantacion-sgc/satisfaccion/informes-tecnicos-resultados">https://ff.ulpgc.es/sistema-gestion-calidad/implantacion-sgc/satisfaccion/informes-tecnicos-resultados</a></li> </ul>

RESULTADOS DE LOS INDICADORES DE SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS IMPLICADOS (Escala sobre 5 puntos)			
<b>Índice de satisfacción general del estudiante matriculado con el título:</b>	<b>2019-20</b>	<b>2020-21</b>	<b>2021-22</b>
• GLELH	3,11	3,86	3,96
• GLM	3,1	3,33	4,13
• MCAL	3,92	4,8	5
• MAICLE	No procede	3	4,67
<b>Índice de satisfacción general del estudiante con la actividad docente:</b>	<b>2019-20</b>	<b>2020-21</b>	<b>2021-22</b>
• GLELH	4,17(*)	4,06	4,14
• GLM	4,08(*)	3,87	3,65
• MCAL	4,35(*)	4,72	4,06

RESULTADOS DE LOS INDICADORES DE SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS IMPLICADOS (Escala sobre 5 puntos)			
• MAICLE	No procede	3,48	4,35
<b>Índice general de satisfacción del estudiante de movilidad recibido del centro:</b>	<b>2019-20</b>	<b>2020-21</b>	<b>2021-22</b>
• Centro en General	4,31	4,13	4,25
<b>Índice de satisfacción general del PDI con el título:</b>	<b>2019-20</b>	<b>2020-21</b>	<b>2021-22</b>
• GLELH	3,93	No procede	4,04
• GLM	3,72	No procede	4,04
• MCAL	4,38	No procede	4,33
• MAICLE	No procede	No procede	4,5
<b>Índice de satisfacción general del PAS con el centro:</b>	<b>2019-20</b>	<b>2020-21</b>	<b>2021-22</b>
• Centro en General	3,81	No procede	3,13
<b>Índice de satisfacción del egresado con los conocimientos adquiridos:</b>	<b>2019-20</b>	<b>2020-21</b>	<b>2021-22</b>
• GLELH	3,86	No procede	3,25
• GLM	3,4	No procede	3,08
• MCAL	5	No procede	4
• MAICLE	No procede	No procede	3,5
<b>Satisfacción del empleador con la formación de los contratados:</b>	<b>2019-20</b>	<b>2020-21</b>	<b>2021-22</b>
• GLELH	No procede	4,5	No procede
• GLM	No procede	4,67	No procede
• MCAL	No procede	No se recogen datos	No procede
• MAICLE	No procede	No procede	No procede

(\*) Datos solamente del primer semestre 2019/2020 porque en el segundo semestre no se pudo realizar el proceso de encuestación, debido a la pandemia de la COVID-19.

### Reflexión sobre los resultados:

De los resultados disponibles referidos a los procesos de encuestación en los que participan los distintos grupos del interés del Centro se desprende un problema persistente, y que parece afectar a toda la institución, que es el de la baja participación, sobre todo en lo concerniente a alumnado propio, de movilidad recibido y egresados, aunque también se produce un preocupante descenso en la participación del profesorado y del PAS.

En lo referido a las encuestas online de satisfacción del alumnado con la calidad docente, resulta significativo que, en su segundo año de aplicación, el porcentaje de participación no solo no haya subido, sino que haya descendido 16 puntos porcentuales. Como el curso pasado, vuelve a apreciarse una diferencia notable de participación en los grados (27,51% en el GLELH frente a 56,35% en el GLM). La participación más elevada es la del alumnado del MCAL, con un muy elevado 86,67%.

Resultan especialmente bajos los porcentajes de participación en las encuestas de satisfacción del alumnado con el centro y el título (11,17%), alumnado

de movilidad (14,16%) y egresados (10,09%). Con respecto al curso anterior, baja también la participación del PAS (de 35% a 19,05%) y del PDI (de 56,18% a 48,96%).

Dentro del mismo apartado, cabe destacar la mejoría en los índices de satisfacción del alumnado con el título con respecto a los del curso anterior, tanto en los grados como en el MCAL. Destacan de manera especial el 5 alcanzado en el caso del alumnado del MCAL y la subida del MAICLE desde el 3 al 4,67. También se producen subidas en los grados: de 3,86 a 3,96 en el GLELH y de 3,33 a 4,13 en el GLM.

#### Propuestas de mejora:

- Arbitrar mecanismos encaminados a aumentar la participación de los distintos grupos de interés (alumnado propio, alumnado de movilidad, egresados, PDI y PAS) en los procesos de encuestación que les son propios.

#### Enlaces de interés:

- Estudios de satisfacción institucional: <https://calidad.ulpgc.es/satisfaccion>
- Estudios de satisfacción del Observatorio de Empleo y Empleabilidad de la ULPGC: <https://empresayempleo.ulpgc.es/observatorio/area-de-publicaciones-observatorio/>
- Estudios de satisfacción propios del centro: <https://ff.ulpgc.es/sistema-gestion-calidad/implantacion-sgc/satisfaccion/informes-tecnicos-resultados>
- Resultados de satisfacción de los títulos que se imparten en el centro:
  - GLELH: <https://www2.ulpgc.es/plan-estudio/4009/41/satisfaccion>
  - GLM: <https://www2.ulpgc.es/plan-estudio/4010/41/satisfaccion>
  - MCAL: <https://www2.ulpgc.es/plan-estudio/5039/50/satisfaccion>
  - MAICLE: <https://www2.ulpgc.es/plan-estudio/5050/50/satisfaccion>

### 6.3. ATENCIÓN A LAS INCIDENCIAS ACADÉMICAS, QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

#### Procedimientos del SGC directamente relacionados con este apartado:

- Procedimiento de apoyo para la Gestión de Incidencias Académicas
- Procedimiento institucional para la Gestión de quejas, sugerencias y felicitaciones

#### Principales aspectos que se tienen en cuenta en el análisis de este apartado (inputs):

- Resultados de los indicadores de rendimiento
- Resultados de los indicadores de satisfacción de los grupos de interés

#### RESULTADOS DE LOS INDICADORES DE RENDIMIENTO

Número de registros:

Incidencias Académicas	Quejas	Sugerencias	Felicitaciones
------------------------	--------	-------------	----------------

RESULTADOS DE LOS INDICADORES DE RENDIMIENTO			
0	0	0	0
<b>Relación de temáticas:</b>			
• Profesorado			Nº
• Calendarios y horarios			Nº
• Plan de acción Tutorial			Nº
• ...			Nº
• ...			Nº

RESULTADOS DE LOS INDICADORES DE SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS IMPLICADOS (Escala sobre 5 puntos)			
<b>Satisfacción del estudiante del centro con:</b>	<b>2019-20</b>	<b>2020-21</b>	<b>2021-22</b>
• Los sistemas de participación (por ejemplo, en la junta de centro o en comisiones), opinión, propuestas mejoras, solución de quejas, etc.	2,7	2,95	3,66
<b>Satisfacción del profesorado del centro con:</b>	<b>2019-20</b>	<b>2020-21</b>	<b>2021-22</b>
• Los sistemas de participación, opinión, propuestas mejoras, solución de quejas, etc.	4	No procede	4,11
<b>Satisfacción del egresado del centro con:</b>	<b>2019-20</b>	<b>2020-21</b>	<b>2021-22</b>
• Los sistemas de participación, opinión, propuestas de mejora, solución de quejas, etc., de los estudiantes (a través de los delegados, comisiones, junta de centro, claustro, instancias de quejas, sugerencias...)	2,43	No procede	2,50
<b>Satisfacción del PAS del centro con:</b>	<b>2019-20</b>	<b>2020-21</b>	<b>2021-22</b>
• Los sistemas de participación, opinión, propuestas mejoras, solución de quejas, etc.	3,2	No procede	2,00

#### Reflexión sobre los resultados:

- La satisfacción del alumnado y del profesorado en lo concerniente a los sistemas de participación, opinión, mejoras, solución de quejas, etc. ha crecido con respecto a los cursos anteriores, alcanzándose unos muy positivos 3,66 y 4,11 respectivamente. Ha descendido, sin embargo, la satisfacción del PAS. Hay que destacar también la ausencia de incidencias académicas durante el curso 21-22.

#### Propuestas de mejora:

- Recabar información del PAS acerca de su nivel de satisfacción con los sistemas de participación, opinión, propuestas de mejora, solución de quejas, etc.

**Enlaces de interés:**

- *Incidencias académicas:* <https://ff.ulpgc.es/sistema-gestion-calidad/impresos-y-formularios/incidencias>
- *Sugerencias, quejas y felicitaciones:* <https://ff.ulpgc.es/sistema-gestion-calidad/impresos-y-formularios/sqf>
- *Solicitud de necesidades:* <https://ff.ulpgc.es/sistema-gestion-calidad/impresos-y-formularios/necesidades>

## 7. INFORMACIÓN PÚBLICA

En este epígrafe la Facultad rinde cuentas sobre el análisis de los resultados relacionados con los mecanismos que ha desplegado el centro para garantizar la difusión de la información pública.

**Procedimientos del SGC directamente relacionados con este apartado:**

- *Procedimiento clave de Información Pública*

**Principales aspectos que se tienen en cuenta en el análisis de este apartado (inputs):**

- Mecanismos de difusión pública
- Resultados de los indicadores de satisfacción de los grupos de interés

RESULTADOS DE LOS INDICADORES DE SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS IMPLICADOS (Escala sobre 5 puntos)			
<b>Satisfacción del estudiante del centro con:</b>	<b>2019-20</b>	<b>2020-21</b>	<b>2021-22</b>
• Mecanismos/canales de información al/la estudiante durante el curso (web del centro, correo electrónico, tableros de anuncios...)	3,14	3,77	3,82
• Web de la ULPGC en la que se recoge información del título (no la web del centro)	2,95	3,59	3,61
• Información académica (plan de estudios, movilidad, horarios...)	3,22	3,66	3,77
• Información sobre procesos administrativos (matrícula, expedientes...)	2,88	3,26	3,15
<b>Satisfacción del estudiante del estudiante de movilidad recibido en el centro con:</b>	<b>2019-20</b>	<b>2020-21</b>	<b>2021-22</b>
• Información que ha recibido de su tutor en su centro de origen	3,67	4,5	3,14
• Información que ha recibido del Gabinete de Movilidad de la ULPGC	3,54	3,43	3,07
• Información que ha recibido en la facultad / escuela / instituto de la ULPGC	3,77	3,71	2,86
• La web de la ULPGC	3,69	3,5	3,57
• La web de la facultad / escuela / instituto	3,42	3,63	3,57
• La web de Movilidad (IMP / Movilidad)	3,27	3,57	2,93
<b>Satisfacción del profesorado del centro con:</b>	<b>2019-20</b>	<b>2020-21</b>	<b>2021-22</b>



RESULTADOS DE LOS INDICADORES DE SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS IMPLICADOS (Escala sobre 5 puntos)			
• Los canales de comunicación del centro	4	No procede	4,50
• La información académica difundida por el centro (plan de estudios, proyectos docentes, horarios, etc.)	4,37	No procede	4,58
• La información sobre la gestión difundida por el centro (servicios, infraestructuras, objetivos, evaluaciones, planes de mejora, etc.)	4,16	No procede	4,45
<b>Satisfacción del egresado del centro con:</b>	<b>2019-20</b>	<b>2020-21</b>	<b>2021-22</b>
• La información académica (calendarios de exámenes, proyectos docentes, horarios...) ofrecida a lo largo de los estudios	3,83	No procede	3,05
• La información administrativa (plazos de matrícula, plazos de pago de matrículas, plazo de solicitud de convocatoria especial...) ofrecida a lo largo de los estudios	3,3	No procede	3,30
<b>Satisfacción del PAS del centro con:</b>	<b>2019-20</b>	<b>2020-21</b>	<b>2021-22</b>
• La información ofrecida por el centro	4,2	No procede	3,00
• La difusión de los objetivos, resultados y mejoras del centro	3,6	No procede	No existen datos

#### Reflexión sobre los resultados:

A través de este procedimiento clave de Información pública y acorde con el procedimiento de apoyo para el análisis de los resultados y rendición de cuentas, la CGC de la Facultad elabora un plan de difusión de la información en la que se establecen los medios de comunicación que van a ser empleados, los responsables de su realización, los grupos de interés a los que va dirigida dicha información y los periodos de difusión (<https://ff.ulpgc.es/sistema-gestion-calidad/implantacion-sgc/informacion-publica>).

Los resultados de satisfacción en general se consideran positivos, fundamentalmente entre el alumnado propio y, sobre todo, entre el profesorado. En ambos grupos de interés se observa una tendencia positiva. La tendencia es menos positiva si atendemos a las cifras de estudiantes de movilidad, egresados y PAS. Se considera que se debe seguir trabajando en la difusión y rendición de cuentas a través de canales o mecanismos que demande la sociedad actual (redes sociales...).

#### Propuestas de mejora:

- Continuar trabajando en difundir la información del centro y la rendición de cuentas



**Enlaces de interés:**

- Web institucional: <https://www.ulpgc.es/>
  - GLEHL: <https://www2.ulpgc.es/plan-estudio/4009/41>
  - GLM: <https://www2.ulpgc.es/plan-estudio/4010/41>
  - MCAL: <https://www2.ulpgc.es/plan-estudio/5039>
  - MAICLE: <https://www2.ulpgc.es/plan-estudio/5050>
- Web de la Facultad de Filología: <https://ff.ulpgc.es/>
- Plan de difusión de la información pública a los grupos de interés: <https://ff.ulpgc.es/sistema-gestion-calidad/implantacion-sgc/informacion-publica>

Redes Sociales: <https://twitter.com/ffulpgc>

<https://www.instagram.com/ffulpgc/?hl=es>

<https://filologiaulpgc.wordpress.com/>

## 8. MANTENIMIENTO Y ACTUALIZACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DEL CENTRO

En este apartado la Facultad rinde cuentas sobre el análisis de los resultados relacionados con la gestión documental que ha llevado a cabo el centro para la implantación de su sistema de gestión.

**Procedimientos del SGC directamente relacionados con este apartado:**

- *Procedimiento de apoyo para la Gestión de los Documentos del Sistema de Gestión de Calidad*

**Principales aspectos que se tienen en cuenta en el análisis de este apartado (inputs):**

- Actas de la CGC
- Normativa aplicable
- Resultados de los indicadores de rendimiento
- Resultados de los indicadores de satisfacción de los grupos de interés
- Resultados de procesos de evaluación, certificación o auditorías

**RESULTADOS DE LOS INDICADORES DE SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS IMPLICADOS**  
(Escala sobre 5 puntos)

Satisfacción del estudiante del centro con:	2019-20	2020-21	2021-22
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desarrollo de mejoras en el centro (con relación a la participación, orientación, información, organización del título, infraestructuras, reconocimientos, etc.)</li> </ul>	2,69	3,17	3,23
Satisfacción del profesorado del centro con:	2019-20	2020-21	2021-22
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Resultados alcanzados del centro (centro y titulaciones, satisfacción, número de estudiantes, rendimiento de estudiantes, etc.)</li> </ul>	3,76	No procede	3,97

RESULTADOS DE LOS INDICADORES DE SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS IMPLICADOS (Escala sobre 5 puntos)			
• Desarrollo de mejoras del centro	3,56	No procede	3,89
<b>Satisfacción del egresado del centro con:</b>	<b>2019-20</b>	<b>2020-21</b>	<b>2021-22</b>
• Los sistemas de participación, opinión, propuestas de mejora, solución de quejas, etc. de los estudiantes (a través de los delegados, comisiones, junta de centro, claustro, instancias de quejas, sugerencias...)	2,43	No procede	2,50
<b>Satisfacción del PAS del centro con:</b>	<b>2019-20</b>	<b>2020-21</b>	<b>2021-22</b>
• Desarrollo de mejoras del centro	3	No procede	2,00

### Reflexión sobre los resultados:

Durante el curso 21-22, el SGC del Centro pasó primero una auditoría interna en el primer trimestre del curso, y una auditoría externa en marzo de 2022 que certificó la renovación de su certificación a través del programa AUDIT. Dicha renovación es el resultado favorable de la implicación de todos los grupos de interés, internos y externos, del Centro (alumnado, profesorado, PAS, egresados y empleadores).

### Propuestas de mejora:

- Llevar a cabo las no conformidades o propuestas de mejora referentes emanadas de las auditorías interna y externa.

### Enlaces de interés:

- SGC de la Facultad vigente: <https://ff.ulpgc.es/sistema-gestion-calidad/disenosgc/capitulos>
- Mapa de procesos: [https://ff.ulpgc.es/sites/default/files/2022-02/Mapa%20SGC%20\\_1.pdf](https://ff.ulpgc.es/sites/default/files/2022-02/Mapa%20SGC%20_1.pdf)
- Normativa aplicable: [https://calidad.ulpgc.es/sgc\\_normativa](https://calidad.ulpgc.es/sgc_normativa)
- Evidencias de la implantación: <https://ff.ulpgc.es/sistema-gestion-calidad/implantacion-sgc/evidencias>
- Web de la Facultad de Filología: <https://ff.ulpgc.es/>
- Certificación del SGC: <https://ff.ulpgc.es/sistema-gestion-calidad/presentacion>

## 9. ANEXOS

- Relación y formulación de indicadores utilizados en este análisis:  
[https://calidad.ulpgc.es/sgc\\_relindica](https://calidad.ulpgc.es/sgc_relindica)