

Informe Anual
Curso Académico 2022/2023

Facultad de Filología



Elaborado por la Comisión de Gestión de Calidad (16/07/2024), revisado por el Equipo Decanal y posteriormente aprobado en Junta de Facultad de 23/07/2024.

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	3
1. OBJETIVOS DE DIRECCIÓN DEL CENTRO	4
2. CALIDAD DE LOS PROGRAMAS FORMATIVOS	12
2.1. Captación de estudiantes, la oferta y demanda de plazas	12
2.2. Desarrollo de las enseñanzas y evaluación de los estudiantes	15
2.3. Prácticas Externas.....	20
2.4. Movilidad de Estudiantes	22
2.5. Perfil de egreso e inserción laboral	23
2.6. Adecuación y normativa de los títulos	25
3. ORIENTACIÓN AL ESTUDIANTE	26
4. PERSONAL ACADÉMICO Y DE APOYO A LA DOCENCIA	28
4.1. Personal Docente	28
4.2. Personal de apoyo a la docencia	31
5. RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS	32
6. MECANISMOS DE RECOGIDA DE RESULTADOS PARA EL ANÁLISIS Y LA MEJORA	34
6.1. Análisis de los resultados y mejoras.....	35
6.2. Satisfacción de los distintos colectivos implicados	36
6.3. Atención a las Incidencias académicas, quejas, sugerencias y felicitaciones	39
7. INFORMACIÓN PÚBLICA	41
8. MANTENIMIENTO Y ACTUALIZACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DEL CENTRO	42
9. ANEXOS	44

INTRODUCCIÓN¹

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 2022/2023**.

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.

En Las Palmas de Gran Canaria, a 16/07/2024

Dolores Fernández Martínez
Decana de la Facultad de Filología

¹ 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 2022/2023.

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>):

<p>Objetivo general: Garantizar la adecuación y mejora continua de los programas formativos a través del compromiso del Centro de establecer acciones de mejora relacionadas con el desarrollo de la formación, velando por el cumplimiento de los procedimientos establecidos en el Sistema de Garantía de Calidad de la Facultad, que serán revisados y actualizados periódicamente.</p>	
<p>Objetivo específico 1: Continuar proceso de modificación del Grado en Lengua Española y Literaturas Hispánicas (GLELH).</p>	
<p>Meta: Propuesta de modificación del Grado en Lengua Española y Literaturas Hispánicas para su elevación a Consejo de Gobierno.</p>	<p>Resultado Meta: No Cumplido</p>
<p>Indicador/Evidencia: Plan de trabajo de la Comisión de Modificación del GLELH. Actas de reunión de la Comisión de Modificación del GLELH. Propuesta de modificación del GLELH.</p>	<p>Resultado: No existe</p>
Acciones	Check-List
<ul style="list-style-type: none"> • Continuar el proceso de modificación del GLELH 	<p>✓</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Desarrollar la planificación prevista 	<p>✓</p>

<ul style="list-style-type: none"> Finalizar la propuesta de modificación del GLELH 	X
<p>Interpretación de los resultados: Si bien durante el curso 2022/2023 se continuó con el trabajo de la comisión, la complejidad de la tarea evitó que pudiese completarse. La propuesta de Modifica del GLELH estará en disposición de ser sometida a la consideración de la Junta de Facultad en el curso 2023-2024.</p> <p>En la ejecución de este objetivo han estado implicados los siguientes grupos de interés: grupos de interés internos (profesorado, alumnado, PTGAS).</p>	

<p>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.</p>	
<p>Objetivo específico 2: Crear una Comisión de Igualdad.</p>	
<p>Meta: Llevar a cabo, al menos, una primera reunión de la Comisión.</p>	<p>Resultado Meta: Cumplido</p>
<p>Indicador/Evidencia: Acta de constitución de la Comisión.</p>	<p>Resultado:</p>
Acciones	Check-List
<ul style="list-style-type: none"> Definir la normativa que va a regular el funcionamiento de la comisión 	✓
<ul style="list-style-type: none"> Hacer la selección de miembros 	✓
<ul style="list-style-type: none"> Aprobar la composición de la comisión en Junta de Facultad 	✓
<ul style="list-style-type: none"> Llevar a cabo la primera reunión 	✓
<p>Interpretación de los resultados: El objetivo se ha cumplido, aprobándose la constitución de la Comisión de Igualdad de la Facultad de Filología en la Junta de Facultad celebrada el 28 de marzo de 2023 y celebrando la comisión su primera sesión el 7 de junio de 2023.</p> <p>En la ejecución de este objetivo han estado implicados los siguientes grupos de interés: grupos de interés internos (profesorado, alumnado, PTGAS).</p>	

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 3: Constituir una comisión con empleadores y egresados para llevar a cabo la rendición de cuentas con dichos grupos de interés.

Meta: Creación de la comisión intersectorial de empleadores y egresados.

Resultado Meta: **No Cumplido**

Indicador/Evidencia: Correos a empleadores y egresados.
Acta de aprobación en Junta de Facultad.
Acta de constitución de la comisión.

Resultado:

Acciones	Check-List
<ul style="list-style-type: none"> Definir la normativa que va a regular el funcionamiento de la comisión 	✓
<ul style="list-style-type: none"> Contactar con empleadores y egresados para dar a conocer el objetivo y solicitar su colaboración 	✓
<ul style="list-style-type: none"> Hacer la selección de miembros 	✓
<ul style="list-style-type: none"> Aprobar la composición de la comisión en Junta de Facultad 	X
<ul style="list-style-type: none"> Llevar a cabo la primera reunión 	X

Interpretación de los resultados: A pesar de que se llevaron a cabo las primeras tres acciones previstas, finalmente, ante la dificultad de concretar con los grupos de interés implicados una fecha y una dinámica que pudieran sistematizarse, el equipo decanal y la Comisión de Gestión de Calidad acordaron redefinir el formato. En lugar de crear una comisión intersectorial, se apostó por llevar a cabo jornadas de trabajo tanto con empleadores como con egresados en las jornadas de empleabilidad que se llevan a cabo cada curso en la facultad. La primera jornada de este tipo se llevó a cabo con egresados el 14 de febrero de 2023. Entre el 19 y el 22 de febrero de 2024, dentro de la nueva edición de las jornadas de empleabilidad, se llevaron a cabo la segunda sesión con egresados y la primera con empleadores.

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

Objetivo específico 4: Organizar el I Concurso Literario en Francés de la Facultad de Filología.

Meta: Celebración del I Concurso Literario en Francés de la Facultad de Filología.

Resultado Meta: **Cumplido**

Indicador/Evidencia:

- Enlaces web informativos de la celebración del concurso.
- Acta del fallo del jurado.

Resultado:

- <https://ff.ulpgc.es/ev-entos>
- <https://filologiaulpgc.wordpress.com/2023/05/10/fallados-los-concursos-literarios-de-la-facultad/>

Acciones

Check-List

- Establecer los criterios para participar en el concurso

✓

- Fijar los plazos de recepción de originales

✓

- Difundir la información entre el alumnado

✓

- Revisar los originales recibidos

✓

- Emitir el fallo

✓

Interpretación de los resultados: El 3 de marzo de 2023 se convocó El I concurso de creación literaria en francés “L’invitation au voyage”, cuyo fallo se hizo público el 12 de mayo de 2023. En la ejecución de este objetivo han estado implicados los siguientes grupos de interés: grupos de interés internos (profesorado, alumnado).

<p>Objetivo general: Promover y desarrollar acciones culturales (conferencias, cursos, seminarios, etc.) y difundirlas entre los diferentes grupos de interés.</p>	
<p>Objetivo específico 5: Celebrar el I Concurso de Cortos “José Luis Garci” de la Facultad de Filología.</p>	
<p>Meta: Celebración del I Concurso de Cortos “José Luis Garci” de la Facultad de Filología.</p>	<p>Resultado Meta: Cumplido</p>
<p>Indicador/Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Enlace web informando de la celebración del concurso. • Bases del concurso publicadas en la web de la Facultad de Filología. • Fallo del jurado. 	<p>Resultado:</p> <ul style="list-style-type: none"> • https://ff.ulpgc.es/ventos • https://ff.ulpgc.es/sites/default/files/2022-09/Bases%20del%20concurso%20de%20cortometrajes%20281%29.pdf • https://filologiaulpgc.wordpress.com/2023/05/10/fallados-los-concursos-literarios-de-la-facultad/
Acciones	Check-List
<ul style="list-style-type: none"> • Establecer las bases del concurso 	✓
<ul style="list-style-type: none"> • Fijar los plazos de recepción de originales 	✓
<ul style="list-style-type: none"> • Difundir la información 	✓
<ul style="list-style-type: none"> • Revisar los originales recibidos 	✓
<ul style="list-style-type: none"> • Emitir el fallo 	✓
<p>Interpretación de los resultados: Entre julio y diciembre de 2022 estuvo abierta la convocatoria del I concurso de cortos “José Luis Garci”, cuyo fallo se hizo público en enero de 2023.</p> <p>En la ejecución de este objetivo han estado implicados los siguientes grupos de interés: grupos de interés internos (profesorado, alumnado).</p>	

Objetivo general: Promover y desarrollar acciones culturales (conferencias, cursos, seminarios, etc.) y difundirlas entre los diferentes grupos de interés.	
Objetivo específico 6: Celebrar el cuarenta aniversario de la creación de los estudios filológicos en la Facultad de Filología.	
Meta: Celebración de al menos 3 eventos conmemorativos.	Resultado Meta: Cumplido
Indicador/Evidencia: Correos anunciando la celebración de los eventos. Carteles anunciadores de la celebración de los eventos.	Resultado: https://ff.ulpgc.es/sites/default/files/2023-09/MEMORIA%20Acad%C3%A9mica%202022-23%20F_Filolog%C3%ADa_signed_0.pdf
Acciones	Check-List
<ul style="list-style-type: none"> Organizar el programa de actividades conmemorativas del cuarenta aniversario 	✓
<ul style="list-style-type: none"> Difundir el programa entre los grupos de interés internos y externos 	✓
<ul style="list-style-type: none"> Llevar a cabo las actividades programadas 	✓
Interpretación de los resultados: Durante el curso 2022-2023, la Facultad de Filología ha celebrado sus 40 años de estudios filológicos llevando a cabo numerosos actos, tales como las I Jornadas de Literatura, la I Jornada Filológica o el evento "Los frutos del árbol". En la ejecución de este objetivo han estado implicados los siguientes grupos de interés: profesorado, estudiantado, estudiantado egresado.	

Objetivo general: Promover y desarrollar acciones culturales (conferencias, cursos, seminarios, etc.) y difundirlas entre los diferentes grupos de interés.	
Objetivo específico 7: Poner en marcha un bono cultural para el alumnado de la Facultad de Filología.	
Meta: Elaboración de un bono cultural para el alumnado de la Facultad de Filología.	Resultado Meta: Cumplido
Indicador/Evidencia: Bono cultural.	Resultado: <ul style="list-style-type: none"> Disponible en el centro
Acciones	Check-List
<ul style="list-style-type: none"> Elaborar el bono cultural para el alumnado 	✓
<ul style="list-style-type: none"> Definir los criterios de utilización del bono 	✓
<ul style="list-style-type: none"> Difundir la información entre el alumnado 	✓
<ul style="list-style-type: none"> Distribuir los bonos entre el alumnado 	✓

Interpretación de los resultados: Durante el curso 2022-2023 se puso en marcha el bono cultural.

Objetivo general: 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.

Objetivo específico 8: Poner en funcionamiento el Laboratorio de Creación y Comunicación Audiovisual.

Meta: Organización de al menos dos actividades en el Laboratorio de Comunicación Audiovisual.

Resultado Meta: **Cumplido**

Indicador/Evidencia: Correos anunciando la celebración de los eventos.
Carteles anunciadores de la celebración de los eventos.

- **Resultado:**
<https://elearning.ulpgc.es/mod/forum/discuss.php?d=47272>
- <https://ff.ulpgc.es/eventos>

Acciones

Check-List

- Decidir qué acciones se llevarán a cabo en el laboratorio durante el curso 22-23
- Planificar el desarrollo de las acciones
- Difundir los eventos que se llevarán a cabo entre los grupos de interés internos y externos



Interpretación de los resultados: Durante el curso 2022/2023 se llevó a cabo la inauguración del Laboratorio de Creación y Comunicación Audiovisual. La inauguración tuvo lugar el 28 de abril de 2023 y contó con la participación de las artistas chilenas Fabiola González y Daniela Sepúlveda. El 23 de junio, el autor Francisco Marrero impartió en el nuevo laboratorio una charla a los estudiantes del MCAL. El 26 de julio se organizó en el referido espacio un encuentro con el trovador puertorriqueño Omar Santiago. En la ejecución de este objetivo han estado implicados los siguientes grupos de interés: profesorado, estudiantado, agentes externos.

Objetivo general: Garantizar la adecuación y mejora continua de los programas formativos a través del compromiso del Centro de establecer acciones de mejora relacionadas con el desarrollo de la formación, velando por el cumplimiento de los procedimientos establecidos en el Sistema de Garantía de Calidad de la Facultad, que serán revisados y actualizados periódicamente.

Objetivo específico 9: Llevar a cabo todas las acciones recogidas en los planes de mejora aprobados tras las auditorías del curso 2021-2022.

Meta: Ejecución de los planes de mejora aprobados tras las auditorías interna y externa celebradas durante el curso 2021-2022.

Resultado Meta: **Cumplido**

Indicador/Evidencia: Informe de seguimiento de los planes de mejora Expedientes de No conformidades y Oportunidades de Mejora Actas de la Comisión de Gestión de Calidad	Resultado: Intranet SGC Facultad de Filología
Acciones	Check-List
<ul style="list-style-type: none"> Implementar las acciones de mejora incluidas en los planes de mejora aprobados 	✓
Interpretación de los resultados: Durante el curso 2022-2023 se han llevado a cabo las acciones de mejora contempladas a partir de la auditoría externa llevada a cabo en marzo de 2022. En la ejecución de este objetivo han estado implicados los siguientes grupos de interés: grupos de interés internos (profesorado, alumnado, PTGAS).	

Ítem de satisfacción (escala sobre 5 puntos)	2019/2020	2020/2021	2021/2022	2022/2023
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	3,32
Satisfacción del PDI con el desarrollo de mejoras de los títulos y del centro	3,56	No procede	3,89	No procede
Satisfacción del PTGAS con el desarrollo de las mejoras en el Centro	3	No procede	2,00	No procede

(*): 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 siete de los nueve objetivos previsto, lo que viene a confirmar la buena tendencia del curso anterior. De los dos objetivos no finalizados, el referido a la creación de una comisión intersectorial de empleadores y egresados, se redefinió por decisión del equipo decanal y de la Comisión de Gestión de Calidad, que apostaron por la celebración de jornadas de trabajo con ambos grupos de interés dentro del marco de las jornadas de empleabilidad que tienen lugar cada año en el Centro. En 2023 se llevó a cabo una jornada de trabajo con egresados y en 2024 con egresados y con empleadores. Se entiende, por tanto, que no se trata de un incumplimiento sino de una redefinición del objetivo, que se ha ejecutado desde entonces de manera satisfactoria. El otro objetivo no cumplido, referido al Modifica del GLELH, ha finalizado en el presente curso 2023-2024. Así mismo, el índice de

satisfacción del estudiantado ha mejorado con respecto a los tres cursos anteriores, confirmándose la tendencia al alza apuntada desde hace varios cursos.

Oportunidades de mejora:

- Finalizar el proceso de modificación del Grado en Lengua Española y Literaturas Hispánicas.

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

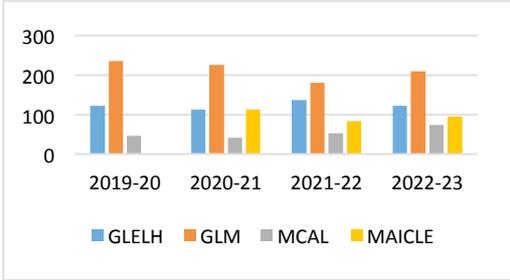
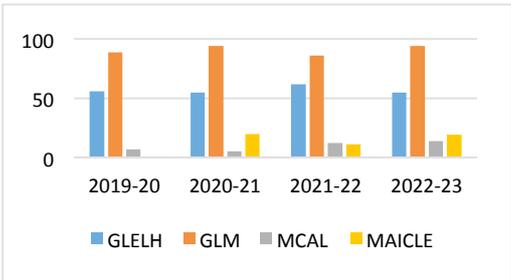
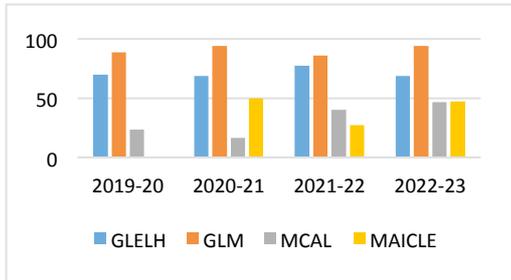
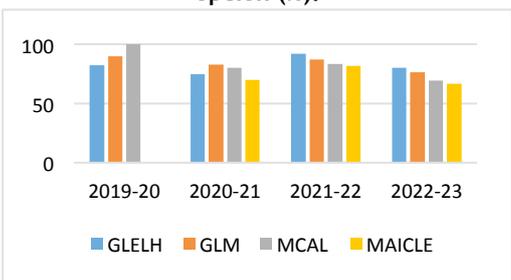
Procedimientos del SGC directamente relacionados con este apartado:

- *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 CADs sobre los resultados (actas)

RESULTADOS DE LOS INDICADORES DE RENDIMIENTO

RESULTADOS DE LOS INDICADORES DE RENDIMIENTO																												
<p>Nº de Plazas Ofertadas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • GLEGH: 80 • GLM: 100 • MCAL: 30 • MAICLE: 40 		<p>Nº de Estudiantes preinscritos en 1ª y 2ª opción:</p> 																										
<p>Nº de Estudiantes de nuevo ingreso:</p> 		<p>Tasa de matriculación (%):</p> 																										
<p>Nº total de estudiantes matriculados en el Centro:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>2019-20</th> <th>2020-21</th> <th>2021-22</th> <th>2022-23</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Total</td> <td>702</td> <td>723</td> <td>707</td> <td>668</td> </tr> </tbody> </table>		Año	2019-20	2020-21	2021-22	2022-23	Total	702	723	707	668	<p>Dedicación de los estudiantes del Centro:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>Nº Tiempo completo</th> <th>Nº Tiempo parcial</th> </tr> </thead> <tbody> <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> <tr> <td>2022-23</td> <td>535</td> <td>133</td> </tr> </tbody> </table>		Año	Nº Tiempo completo	Nº Tiempo parcial	2019-20	524	178	2020-21	558	165	2021-22	542	165	2022-23	535	133
Año	2019-20	2020-21	2021-22	2022-23																								
Total	702	723	707	668																								
Año	Nº Tiempo completo	Nº Tiempo parcial																										
2019-20	524	178																										
2020-21	558	165																										
2021-22	542	165																										
2022-23	535	133																										
<p>Tasa de estudiantes matriculados en primera opción (%):</p> 		<p>Nota media de los estudiantes de nuevo ingreso de Grado:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>GLELH</th> <th>GLM</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2019-20</td> <td>7,13</td> <td>7,97</td> </tr> <tr> <td>2020-21</td> <td>7,05</td> <td>7,82</td> </tr> <tr> <td>2021-22</td> <td>7,3</td> <td>7,68</td> </tr> <tr> <td>2022-23</td> <td>7,3</td> <td>7,47</td> </tr> </tbody> </table>		Año	GLELH	GLM	2019-20	7,13	7,97	2020-21	7,05	7,82	2021-22	7,3	7,68	2022-23	7,3	7,47										
Año	GLELH	GLM																										
2019-20	7,13	7,97																										
2020-21	7,05	7,82																										
2021-22	7,3	7,68																										
2022-23	7,3	7,47																										

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	2022-23
La gestión de los servicios administrativos (matrícula, expedientes, etc.)	2,87	3,21	3,30	3,44
La información ofrecida por el centro	2,88	3,26	3,15	3,58

(plan de estudios, movilidad, horarios, matrícula, expedientes...)				
Satisfacción del egresado con:	2019-20	2020-21	2021-22	2022-23
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	No procede

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

Reflexión sobre los resultados:

En general, los datos son positivos. Ha descendido ligeramente el número total de estudiantes matriculados (668 por 707 del curso anterior). La cifra de estudiantes de nuevo ingreso del GLM aumenta de manera significativa, desde los 86 del curso anterior a los 94, igualando la cifra del curso 2020-2021. Sí hay que reseñar que el alumnado de nuevo ingreso del GLELH, que se había incrementado el curso anterior de 55 a 62, vuelve a descender a 55. Aunque supone situarse en la media de los últimos cursos, el dato confirma la necesidad de seguir llevando a cabo acciones de difusión y mejora del título.

El alumnado de nuevo ingreso aumenta también en los dos másteres ofertados por el centro, pasando de 12 a 14 en el caso del MCAL y de 11 a 19 en el del AICLE.

Si bien las cifras de estudiantes que eligen los títulos de la facultad como primera opción son buenas (en todos los casos por encima del 66%), sí se aprecia un descenso con respecto al curso anterior. La nota media de los estudiantes que acceden a los Grados se mantiene por encima de los 7 puntos.

Por último, cabe señalar la mejora en los resultados de satisfacción de los estudiantes con la gestión de los servicios administrativos (de 3,30 a 3,44) y con la información ofrecida por el centro (de 3,15 a 3,58).

Oportunidades de mejora:

- Seguir analizando los datos de matriculación del GLELH y seguir llevando a cabo acciones de difusión y mejora de la titulación.

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>

2.2. DESARROLLO DE LAS ENSEÑANZAS Y EVALUACIÓN DE LOS ESTUDIANTES

Procedimientos del SGC directamente relacionados con este apartado:

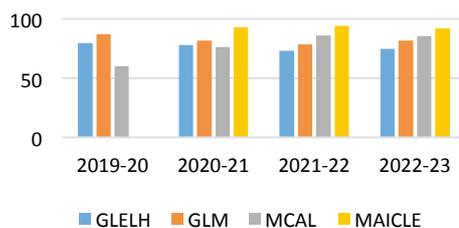
- *Procedimiento clave para la planificación de las enseñanzas*
- *Procedimiento clave para el desarrollo y evaluación de la enseñanza*
- *Procedimiento clave para la gestión de los trabajos fin de título*
- *Procedimiento clave para la gestión de prácticas externas integradas en el plan de estudios*

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

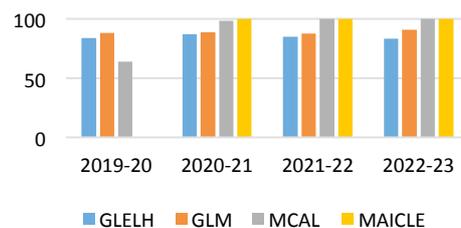
- Resultados de los indicadores de rendimiento
- Resultados de los indicadores de satisfacción de los grupos de interés
- Memoria de verificación de los títulos
- Proyectos docentes
- Coordinación del profesorado
- Reflexión de las CADs sobre los resultados de los títulos (actas)

RESULTADOS DE LOS INDICADORES DE RENDIMIENTO

Tasa de rendimiento académico (%):



Tasa de éxito (%):



Reconocimiento de créditos (Nº de créditos reconocidos en la titulación)

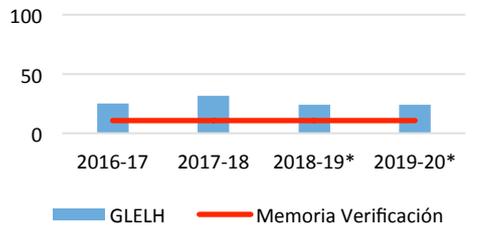
	2019-20	2020-21	2021-22	2022-23
GLELH	12	0	108	24
GLM	285	249	321	108
MCAL	6	0	9	3
MAICLE	No Procede	12	0	48

Tasa de Graduación de las cohortes de entrada de las que, al finalizar el curso 2022/2023, existen resultados (%):

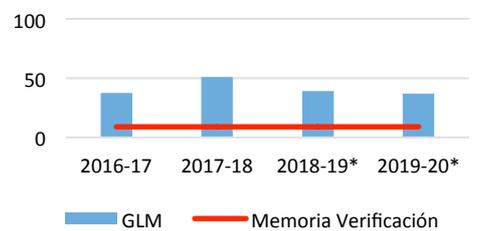
Las últimas cohortes (*) presentan datos provisionales ya que no ha terminado de formularse el indicador y responden a la formulación del Sistema Integrado de Información Universitaria (SIU).

RESULTADOS DE LOS INDICADORES DE RENDIMIENTO

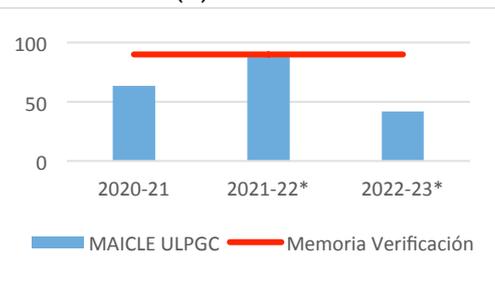
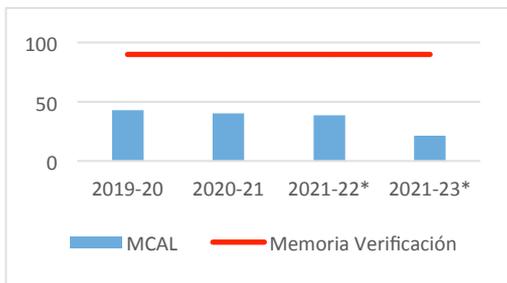
Tasa de Graduación del GLELH (%):



Tasa de Graduación del GLM (%):



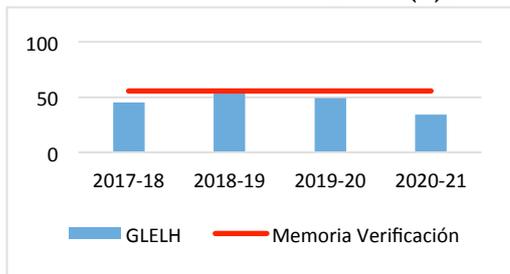
Tasa de Graduación de los Másteres (%):



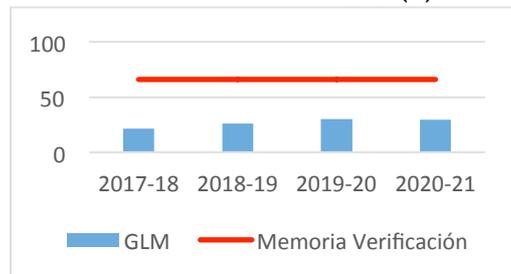
Tasa de Abandono de las cohortes de entrada de las que, al finalizar el curso 2022/2023, existen resultados (%):

Los resultados responden a la formulación del Sistema Integrado de Información Universitaria (SIIU), Tasa de Abandono Global.

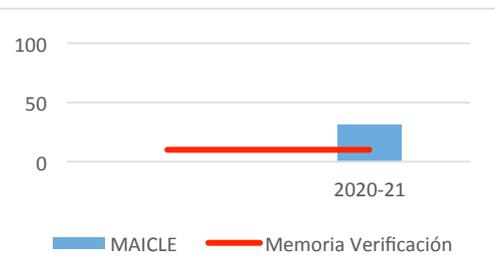
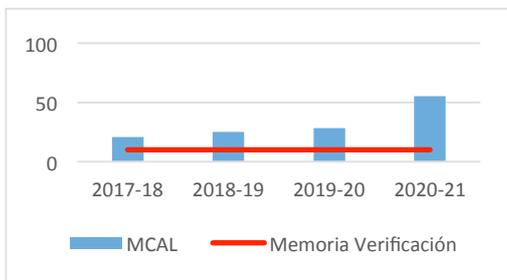
Tasa de Abandono del GLELH (%):



Tasa de Abandono del GLM (%):



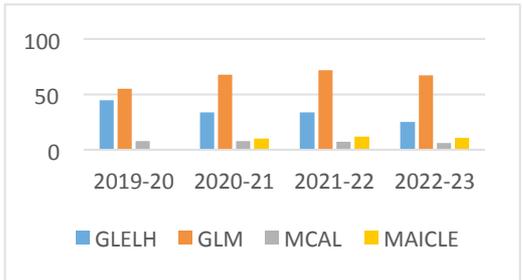
Tasa de Abandono de los Másteres (%):



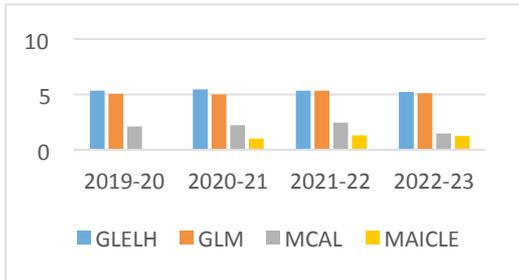
RESULTADOS DE LOS INDICADORES DE RENDIMIENTO				
Tasa de eficiencia por curso académico (%):				
	2019-20	2020-21	2021-22	2022-23
GLELH (Plan 41)	87,89	87,66	89,71	89,15
GLM (Plan 41)	93,59	92,68	90,43	91,04
MCAL	88,89	89,17	79,47	95,24
MAICLE	No Procede	100	96,77	97,35

Resultados previstos de la Tasa de eficiencia en la Memoria de verificación:
 GLELH: 59,87%; GLM: 67,64%; MCAL: 90%; MAICLE: 90%

Nº total de egresados por año académico:



Duración media de los estudios:



RESULTADOS DE LOS INDICADORES DE SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS IMPLICADOS (Escala sobre 5 puntos)				
Satisfacción del estudiante con los contenidos del plan de estudios del título:	2019-20	2020-21	2021-22	2022-23
• GLELH	3	3,74	3,58	4,03
• GLM	3,12	3,06	3,46	3,51
• MCAL	5	4,8	4,50	4,67
• MAICLE	No procede	2,75	4,67	3,00
Satisfacción del estudiante con la Organización del plan de estudios (distribución de asignaturas, planificación temporal, carga de trabajo, prácticas, etc.):	2019-20	2020-21	2021-22	2022-23
• GLELH	2,73	3,47	3,50	3,65
• GLM	2,94	2,87	3,17	3,30
• MCAL	5	4,2	3,00	3,50
• MAICLE	No procede	2,25	4,33	3,33
Satisfacción del estudiante con la coordinación del profesorado:	2019-20	2020-21	2021-22	2022-23
• GLELH	2,9	3,47	3,42	3,60
• GLM	2,81	2,94	3,22	3,14
• MCAL	4	4,6	3,00	4,50
• MAICLE	No procede	1,5	4,33	1,67
Satisfacción del estudiante con los conocimientos adquiridos (en general):	2019-20	2020-21	2021-22	2022-23
• GLELH	3,38	3,95	3,92	4,21
• GLM	3,34	3,35	3,60	3,72
• MCAL	4	5	5,00	4,67
• MAICLE	No Procede	2,75	5,00	3,67
Satisfacción del estudiante de movilidad recibidos en el centro con:	2019-20	2020-21	2021-22	2022-23

RESULTADOS DE LOS INDICADORES DE SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS IMPLICADOS (Escala sobre 5 puntos)				
• El desarrollo de la enseñanza desde la ULPGC	3,83	3,63	3,79	3,71
Satisfacción del egresado con el plan de estudios/programa formativo realizado:	2019-20	2020-21	2021-22	2022-23
• GLELH	3,71	No procede	3,25	No procede
• GLM	3,13		2,79	
• MCAL	4		4,00	
• MAICLE	No procede		2,50	
Satisfacción del egresado con los conocimientos y capacidades adquiridas:	2019-20	2020-21	2021-22	2022-23
• GLELH	3,86	No procede	3,25	No procede
• GLM	3,40		3,08	
• MCAL	5		4,00	
• MAICLE	No procede		3,50	
Satisfacción del empleador con la formación de los contratados:	2019-20	2020-21	2021-22	2022-23
• GLELH	No procede	4,5	No procede	No procede
• GLM		4,67		
• MCAL		No existen datos		
• MAICLE		No procede		

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

Reflexión sobre los resultados:

Los resultados obtenidos para este curso académico se consideran positivos. La tasa de éxito oscila entre el 83% 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 75% y el 91%.

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. 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 descendido en los grados con respecto al curso anterior (de 72 a 67 en el GLM y de 34 a 25 en el GLELH). Ha descendido también, aunque ligeramente, en los dos títulos de máster

(de 7 a 6 en el MCAL y de 132 a 11 en el MAICLE). La duración media de los estudios en las cuatro titulaciones desciende ligeramente con respecto al curso anterior, situándose en 5,24 en el GLELH; 5,12 en el GLM; 1,5 en el MCAL y 1,27 en el MAICLE.

En cuanto a la satisfacción de los estudiantes con el plan de estudios, se produce un nuevo aumento en el GLM (de 3,46 a 3,51), en el GLELH (de 3,58 a 4,03) y en el MCAL (de 4,50 a 4,67). Por el contrario, desciende de manera significativa en el MAICLE (de 4,67 a 3).

En cuanto a la percepción de la coordinación del profesorado, sube ligeramente en el GLELH (de 3,42 a 3,60) y desciende ligeramente en el GLM (de 3,22 a 3,14). En cuanto a los másteres, sube de manera muy destacada en el MCAL (de 3 a 4,50) y desciende de manera notable la satisfacción en este apartado entre el alumnado del MAICLE (de 4,33 a 1,67).

- **Oportunidades de mejora:** Analizar y aplicar mejoras en la coordinación entre asignaturas del profesorado del MAICLE.
- Modificar la memoria del MCAL para eliminar la obligatoriedad de realización de trabajos en cada asignatura de cara a aligerar la excesiva carga del estudiantado y favorecer así el aumento de la tasa de graduación.

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/la-facultad/reglamento>

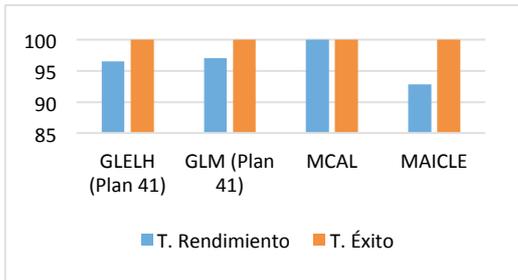
2.3. PRÁCTICAS EXTERNAS

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 CADs sobre los resultados de los títulos (actas)

RESULTADOS DE LOS INDICADORES DE RENDIMIENTO																										
<p>Nº total de estudiantes matriculados en la asignatura de prácticas externas:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>2022-23</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>GLELH (Plan 41)</td> <td>29</td> </tr> <tr> <td>GLM (Plan 41)</td> <td>70</td> </tr> <tr> <td>MCAL</td> <td>14</td> </tr> <tr> <td>MAICLE</td> <td>18</td> </tr> </tbody> </table>		2022-23	GLELH (Plan 41)	29	GLM (Plan 41)	70	MCAL	14	MAICLE	18	<p>Tasa de rendimiento y éxito de la asignatura de prácticas externas (%):</p>  <table border="1"> <caption>Data for Tasa de rendimiento y éxito de la asignatura de prácticas externas (%)</caption> <thead> <tr> <th>Asignatura</th> <th>T. Rendimiento (%)</th> <th>T. Éxito (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>GLELH (Plan 41)</td> <td>~97</td> <td>100</td> </tr> <tr> <td>GLM (Plan 41)</td> <td>~97</td> <td>100</td> </tr> <tr> <td>MCAL</td> <td>100</td> <td>100</td> </tr> <tr> <td>MAICLE</td> <td>~93</td> <td>100</td> </tr> </tbody> </table>	Asignatura	T. Rendimiento (%)	T. Éxito (%)	GLELH (Plan 41)	~97	100	GLM (Plan 41)	~97	100	MCAL	100	100	MAICLE	~93	100
	2022-23																									
GLELH (Plan 41)	29																									
GLM (Plan 41)	70																									
MCAL	14																									
MAICLE	18																									
Asignatura	T. Rendimiento (%)	T. Éxito (%)																								
GLELH (Plan 41)	~97	100																								
GLM (Plan 41)	~97	100																								
MCAL	100	100																								
MAICLE	~93	100																								

RESULTADOS DE LOS INDICADORES DE SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS IMPLICADOS (Escala sobre 5 puntos)				
Satisfacción del egresado con la gestión y el desarrollo de las prácticas externas:	2019-20	2020-21	2021-22	2022-23
• GLELH	4	No procede	3,33	No procede
• GLM	3,69		3,20	
• MCAL	No datos		No datos	
• MAICLE	No procede		4,00	
Satisfacción con el programa de prácticas y los agentes implicados GLELH (*):	2019-20	2020-21	2021-22	2022-23
• Estudiantes	4,29	4,5	4,67	4,82
• Tutor académico	4	5	3,64	5
• Tutor en la empresa	4,53	4,46	4,5	4,85
Satisfacción con el programa de prácticas y los agentes implicados GLM (*):	2019-20	2020-21	2021-22	2022-23
• Estudiantes	4,37	4,33	4,34	4,58
• Tutor académico	4,75	4,73	4,77	4,88
• Tutor en la empresa	4,16	4,47	4,7	4,68
Satisfacción con el programa de prácticas y los agentes implicados MCAL (*):	2019-20	2020-21	2021-22	2022-23
• Estudiantes	5	No datos	4,17	4,5

RESULTADOS DE LOS INDICADORES DE SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS IMPLICADOS (Escala sobre 5 puntos)				
• Tutor académico	No datos	No datos	4	4
• Tutor en la empresa	4	No datos	4,42	4,43
Satisfacción con el programa de prácticas y los agentes implicados MAICLE (*):	2019-20	2020-21	2021-22	2022-23
• Estudiantes	No procede	No procede	No procede	No procede
• Tutor académico	No procede	No procede	No procede	No procede
• Tutor en la empresa	No procede	No procede	No procede	No procede

(*) Resultados extraídos de los Informes anuales de la aplicación de Prácticas curriculares (https://practicass.ulpgc.es/index.php?pagina=informes_cierre_curso).

(*) No existen resultados porque no hubo participación en la encuesta y No procede que haya resultados porque los estudios se aplican cada bienio.

Reflexión sobre los resultados:

Los datos acerca de las Prácticas Externas son magníficos en las dos titulaciones de grado y en el MCAL, observándose un incremento en los datos de satisfacción entre los distintos grupos de interés que ya eran muy positivos en los cursos anteriores. Hay que destacar especialmente el aumento de la satisfacción del tutor académico con el programa de PPEE del GLELH, que sube desde el 3,64 al 5.

Oportunidades de mejora:

- No procede

Enlaces de interés:

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

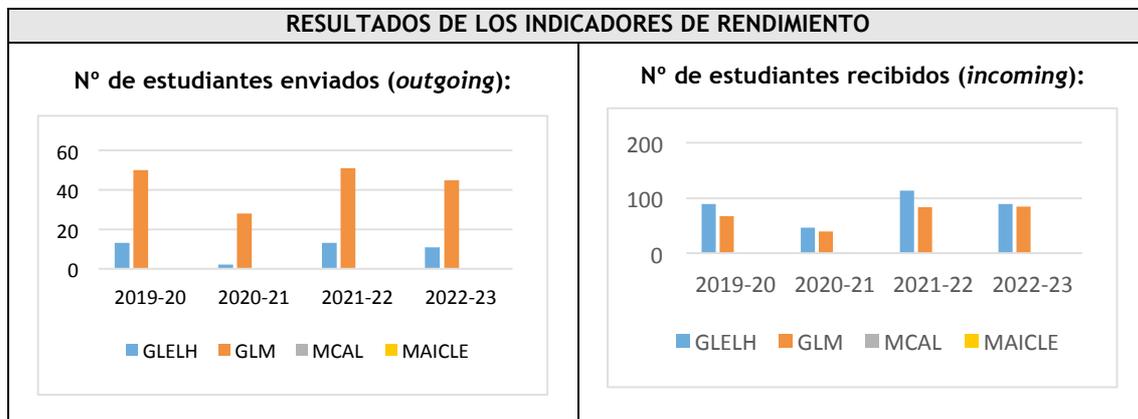
2.4. MOVILIDAD DE ESTUDIANTES

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 CADs sobre los resultados de los títulos (actas)



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	2022-23
<ul style="list-style-type: none"> • El desarrollo de los programas de movilidad en el centro 	3,23	3,47	3,29	4,00
Satisfacción del estudiante recibido en el centro con:	2019-20	2020-21	2021-22	2022-23
<ul style="list-style-type: none"> • La información ofrecida por la ULPGC • El desarrollo de la enseñanza desde la ULPGC • La organización de la enseñanza desde la ULPGC • La experiencia de movilidad 	3,77	3,71	2,86	3,29
Satisfacción del egresado con:	2019-20	2020-21	2021-22	2022-23
<ul style="list-style-type: none"> • La gestión y el desarrollo de los programas de movilidad en la Facultad 	3,5	No procede	3,73	No procede

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

Reflexión sobre los resultados:

- Las cifras de movilidad se estabilizan tras la recuperación acaecida en el curso 2021-2022, cuando se dejaron atrás los efectos negativos de la pandemia. Se produce, no obstante un descenso en el número de estudiantes enviados, tanto en el GLELH (de 13 a 11) como en el GLM (de 51 a 45). Desciende también *incoming* en el GLELH (de 113 a 89), mientras que sube ligeramente en el GLM (de 83 a 85). 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 muy positivos, subiendo de manera significativa la satisfacción del estudiantado *outgoing* (de 3,29 a 4) y la experiencia de movilidad del estudiantado *incoming* (de 4,25 a 4,43).
- 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:

- No procede.

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

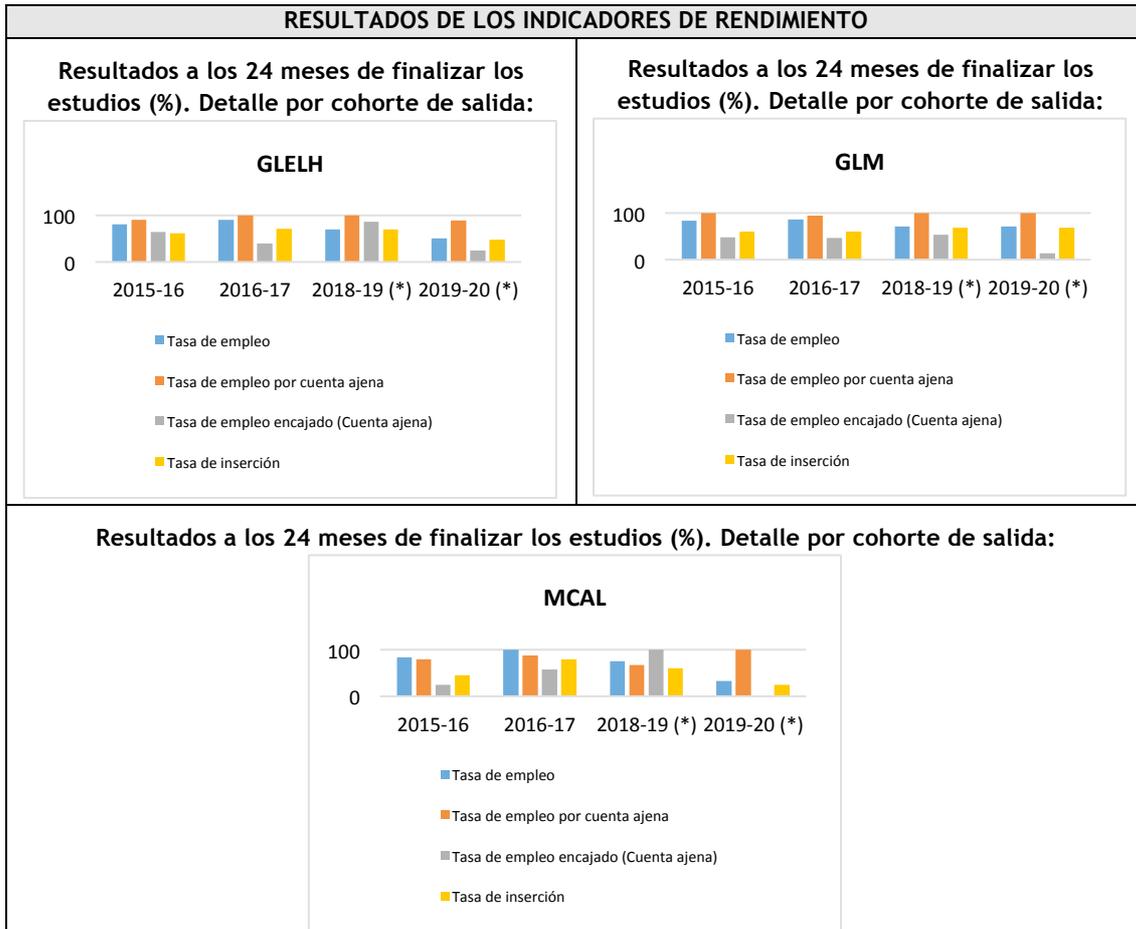
Procedimientos del SGC directamente relacionados con este apartado:

- *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



(*) 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 y 2019-20 se ha realizado a través de encuestas propias de la ULPGC (<https://empresayempleo.ulpgc.es/observatorio/estadisticas-observatorio/>). No existen datos del MAICLE.

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	2022-23
• General en el Centro	3,61	No procede	3,23	No procede
• GLELH	3,86		3,25	
• GLM	3,4		3,08	
• MCAL	5		4,00	
• MAICLE	No procede		3,50	
Satisfacción del profesorado con los conocimientos y competencias de los egresados.	2019-20	2020-21	2021-22	2022-23
• General en el Centro	3,81	No procede	3,90	No procede
• GLELH	3,96		3,81	
• GLM	3,52		3,77	
• MCAL	4,38		4,22	
• MAICLE	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	2022-23
• GLELH	5	4,83	4,64	4,89

RESULTADOS DE LOS INDICADORES DE SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS IMPLICADOS (Escala sobre 5 puntos)				
• GLM	4,67	4,78	4,86	4,91
• MCAL	5	No datos	5	4,64
• MAICLE	No datos	No datos	No datos	No datos
Satisfacción del empleador con la formación de los contratados:	2019-20	2020-21	2021-22	2022-23
• GLELH	No procede	4,5	No procede	No procede
• GLM		4,67		
• MCAL		No existen datos		
• MAICLE		No procede		

(*) No existen resultados, no hubo respuesta de la muestra en la encuesta y No procede que haya resultados porque los estudios se aplican cada bienio.

Reflexión sobre los resultados:

- Los datos acerca de la valoración de los tutores de empresa sobre si recomiendan al estudiante para un puesto de trabajo son tremendamente positivos en los tres títulos en los que se dispone de datos: un 4,89 en el GLELH; un 4,91 en el GLM y un 4,64 en el MCAL.

Oportunidades de mejora:

- No procede.

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			
• MCAL			
• MAICLE		X	

Principales motivos para la modificación o suspensión del título:

- En el caso del GLELH, se continúa con el proceso de modificación del título a raíz del análisis de los indicadores de matriculación llevados a cabo tanto en la CAD del grado como en la Comisión de Gestión de Calidad.
- 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 ha llevado al Vicerrectorado a tomar la decisión de congelar el máster durante el curso 23-24. Al mismo tiempo, se ha decidido llevar a cabo una modificación del título para paliar algunas deficiencias observadas en las anteriores ediciones llevadas a cabo.

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.

<p>Procedimientos del SGC directamente relacionados con este apartado:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Procedimiento clave de orientación al estudiante</i> <p>Principales aspectos que se tienen en cuenta en el análisis de este apartado (<i>inputs</i>):</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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)
--

<p>RESULTADOS DE LOS INDICADORES DE SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS IMPLICADOS (Escala sobre 5 puntos)</p>

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	2022-23
• General en el Centro	2,88	3,1	3,13	3,17
• GLELH	2,95	3,49	3,05	3,40
• GLM	2,81	2,89	3,11	2,98
• MCAL	3,5	4	3,50	4,25
• MAICLE	No procede	2,25	3,67	2,33
Satisfacción del estudiante con el desarrollo de la acción tutorial:	2019-20	2020-21	2021-22	2022-23
• GLELH	4,54	4,39	4,33	4,17
• GLM	3,93	4,26	4,38	4,17
• MCAL	5	4,97	4	4,82
• MAICLE	No procede	5	4,69	4,6
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	2022-23
• General en el Centro	3,33	3,57	2,54	3,67
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	2022-23
• General en el Centro	2,43	No procede	2,64	No procede
• GLELH	2,14		2,75	
• GLM	2,47		2,14	
• MCAL	4		4,00	
• MAICLE	No procede		4,33	
Satisfacción del profesorado con las actividades de orientación al/la estudiante (Jornada de Acogida a nuevos estudiantes, Plan de Acción Tutorial, tutores y mentores, etc.):	2019-20	2020-21	2021-22	2022-23
• General en el Centro	4,56	No procede	4,51	No procede
• GLELH	4,62		4,55	
• GLM	4,54		4,67	
• MCAL	4,75		4,44	
• MAICLE	No procede		5,00	

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

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 el curso académico objeto de este análisis se han mantenido los resultados de satisfacción del estudiantado de la Facultad de Filología con respecto al desarrollo de las acciones de orientación. Cabe destacar la subida de la valoración del estudiantado del MCAL, que sube de 4 a 4,82. En los otros tres títulos, la satisfacción del estudiante con el desarrollo de la acción tutorial también es muy positiva, con valores por encima de 4 en todos los casos.

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.

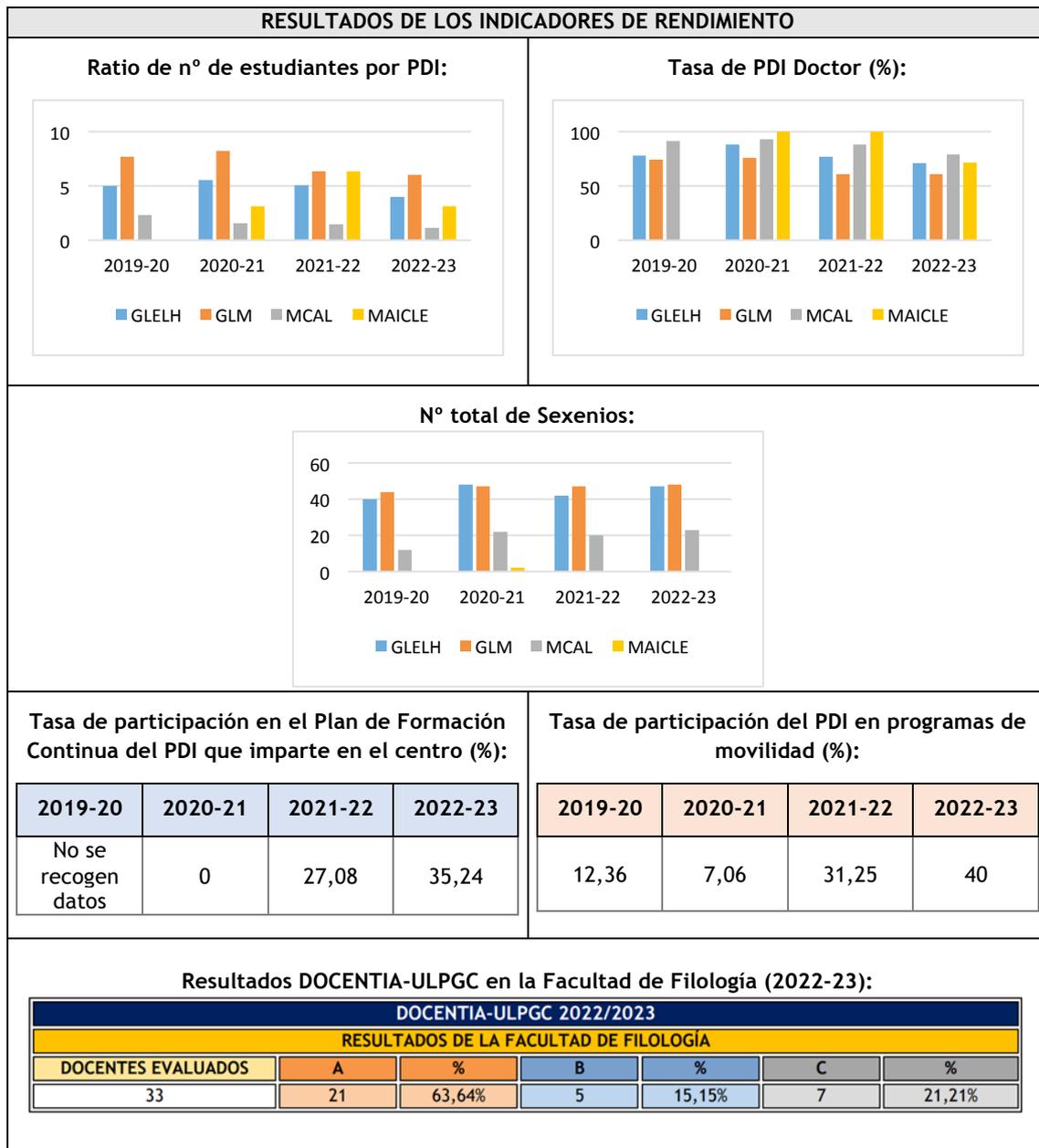
4.1. PERSONAL DOCENTE

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

Satisfacción del estudiante con la actividad docente	2019-20	2020-21	2021-22	2022-23
• GLELH	4,17(*)	4,06	4,14	3,95
• GLM	4,08(*)	3,87	4,13	4,11
• MCAL	4,35(*)	4,72	4,06	4,47
• MAICLE	No procede	3,48	4,35	3,76
Satisfacción del profesorado con el proceso de enseñanza-aprendizaje desarrollado:	2019-20	2020-21	2021-22	2022-23
• General en el Centro	4,08	No procede	4,07	No procede
• GLELH	4,14		3,96	
• GLM	3,93		4,00	

RESULTADOS DE LOS INDICADORES DE SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS IMPLICADOS (Escala sobre 5 puntos)				
• MCAL	4,43		4,44	
• MAICLE	No procede		4,50	
Satisfacción del profesorado con el plan de formación del profesorado:	2019-20	2020-21	2021-22	2022-23
• General en el Centro	3,88	No procede	4,27	No procede
Satisfacción del profesorado con los programas de movilidad del PDI:	2019-20	2020-21	2021-22	2022-23
• General en el Centro	4,1	No procede	4,17	No procede
Satisfacción del profesorado con el desarrollo de planificación estratégica y mejoras en la universidad:	2019-20	2020-21	2021-22	2022-23
• General en el Centro	3,77	No procede	4,08	No procede

(*) 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.

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

Reflexión sobre los resultados:

En este aspecto, la satisfacción del alumnado con la calidad docente recibida ha sido alta o muy alta. En el GLELH baja ligeramente, desde el 4,14 al 3,95. Baja también, de forma algo más acusada, en el MAICLE, aunque se mantiene una buena cifra de 3,76. En el GLM se vuelve a alcanzar una muy buena cifra (4,11), y destaca especialmente la satisfacción en el MCAL, que sube del 4,06 al 4,37.

La participación de 33 docentes en el programa Docentia se ha saldado con muy buenos resultados al haber alcanzado el 100% un informe favorable, con un 63,64% (21) que ha alcanzado la máxima evaluación (A).

Las cifras de participación del profesorado en el Plan de Formación Continua sigue la dinámica positiva del curso anterior, alcanzando en esta ocasión el 35,24%, muy por encima de los porcentajes prepandemia (3,30 en el 18-19). Del mismo modo, el porcentaje de participación del PDI en programas de movilidad sigue una tendencia claramente positiva, pasando del 31,25% al 40%.

Propuestas de mejora:

- Afianzar la tendencia al alza en la participación del PDI en los programas de formación continua y movilidad.

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:

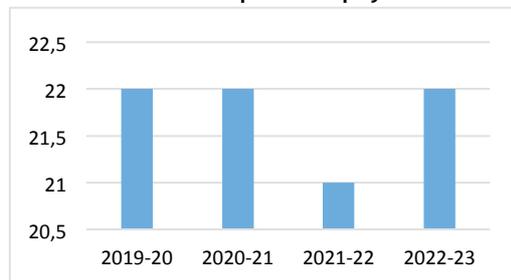
- Procedimiento Institucional para la definición, implantación y seguimiento del plan estratégico de la ULPGC
- Procedimiento institucional para la captación y selección del PTGAS
- Procedimiento institucional para la formación del PTGAS

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 PTGAS 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	2022-23
<ul style="list-style-type: none"> • La gestión de los servicios administrativos (matrícula, expedientes, etc.) 	2,87	3,21	3,30	3,44
Satisfacción del profesorado con la colaboración del PTGAS:	2019-20	2020-21	2021-22	2022-23
<ul style="list-style-type: none"> • General en el Centro 	4,23	No procede	4,55	No procede

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

Reflexión sobre los resultados:

Los datos reflejan la satisfacción creciente del alumnado con los servicios administrativos, que sube del 3,30 al 3,44.

Oportunidades de mejora:

- No procede.

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

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 ^(*)	2020-21	2021-22	2022-23
• GLELH	4,35	3,94	3,99	3,98
• GLM	4,25	3,8	4,05	4,09
• MCAL	4,64	3,69	4,52	4,66
• MAICLE	No procede	3,56	4,45	4,09
Satisfacción del estudiante del centro con:	2019-20	2020-21	2021-22	2022-23
• los recursos materiales e infraestructuras para el desarrollo del programa formativo (aulas, laboratorios, equipamiento, etc.)	2,85	3,2	3,34	3,39
• el apoyo online Apoyo online a la docencia (Campus Virtual, correos electrónicos, videoconferencias, etc.)	2,56	3,32	3,87	3,96

RESULTADOS DE LOS INDICADORES DE SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS IMPLICADOS (Escala sobre 5 puntos)				
Satisfacción del estudiante de movilidad recibido en el centro con:	2019-20	2020-21	2021-22	2022-23
<ul style="list-style-type: none"> Las instalaciones de la ULPGC (aulas, laboratorios, aula de informática, campus virtual, etc.) 	3,54	3,83	3,60	4,00
Satisfacción del profesorado del centro con:	2019-20	2020-21	2021-22	2022-23
<ul style="list-style-type: none"> los recursos materiales del centro 	3,72	No procede	3,76	No procede
<ul style="list-style-type: none"> las instalaciones e infraestructuras del centro 	3,43		3,72	
<ul style="list-style-type: none"> el apoyo online a la docencia (Campus Virtual (Elearning), Microsoft Teams, BigBlueButton, e-tutor (Open ULPGC), etc.) 	3,55		4,43	
Satisfacción del egresado del centro con:	2019-20	2020-21	2021-22	2022-23
<ul style="list-style-type: none"> las instalaciones e infraestructuras para el desarrollo del título (aulas, laboratorios, espacios de trabajo, campus virtual, etc.) 	2,65	No procede	3,09	No procede
Satisfacción del PTGAS del centro con:	2019-20	2020-21	2021-22	2022-23
<ul style="list-style-type: none"> los recursos materiales del centro 	3,2	No procede	3,33	No procede
<ul style="list-style-type: none"> las instalaciones e infraestructuras del centro 	3,33		3,33	

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

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	2022-23
<ul style="list-style-type: none"> la gestión de los servicios administrativos (matrícula, expedientes, etc.) 	2,87	3,21	3,30	3,44
Satisfacción del estudiante de movilidad recibido en el centro con:	2019-20	2020-21	2021-22	2022-23
<ul style="list-style-type: none"> los servicios de la ULPGC (bibliotecas, aulas de estudios...) 	3,92	4,33	2,85	4,43
Satisfacción del profesorado del centro con:	2019-20	2020-21	2021-22	2022-23
<ul style="list-style-type: none"> el servicio prestado por la Biblioteca universitaria 	4,74	No procede	4,80	No procede
<ul style="list-style-type: none"> el servicio prestado por el Gabinete de Relaciones Internacionales 	4,06		4,25	
<ul style="list-style-type: none"> el servicio prestado por el Servicio de Deportes 	3,53		4,43	
<ul style="list-style-type: none"> el servicio prestado por el Servicio de Gestión Académica 	4,06		4,32	
<ul style="list-style-type: none"> el servicio prestado por el Servicio de Informática 	4,14		4,53	
<ul style="list-style-type: none"> el servicio prestado por el Servicio de Prevención de Riesgos Laborales 	3,83		4,29	
Satisfacción del egresado del centro con:	2019-20	2020-21	2021-22	2022-23
<ul style="list-style-type: none"> Los servicios de apoyo (Biblioteca, salas de estudio, administración, becas, etc.) 	3,09	No procede	3,18	No procede
Satisfacción del PTGAS del centro con:	2019-20	2020-21	2021-22	2022-23
<ul style="list-style-type: none"> el servicio prestado por la Biblioteca universitaria 	4	No procede	4,67	No procede
<ul style="list-style-type: none"> el servicio prestado por el Gabinete de 	3,5		3,00	

RESULTADOS DE LOS INDICADORES DE SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS IMPLICADOS (Escala sobre 5 puntos)				
Relaciones Internacionales.				
• el servicio prestado por el Servicio de Deportes	4		3,00	
• el servicio prestado por el Servicio de Gestión Académica	3,5		3,33	
• el servicio prestado por el Servicio de Informática	4,14		5,00	
• el servicio prestado por el Servicio de Prevención de Riesgos Laborales	3,83		3,67	

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

Reflexión sobre los resultados:

La satisfacción general del estudiantado de las distintas titulaciones sigue siendo muy positiva, con valores por encima de 4 en todas las titulaciones salvo en el GLELH, que se queda en 3,98. Destacan igualmente las altas cifras de satisfacción del estudiantado recibido, tanto con las instalaciones de la ULPGC (aulas, campus virtual, etc.), que sube de 3,60 a 4, como con los servicios como bibliotecas y aulas de estudio, donde se produce una subida muy reseñable, desde un 2,85 a un 4,43.

Oportunidades de mejora:

- No procede.

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
- 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

<p>Procedimientos del SGC directamente relacionados con este apartado:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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 <p>Principales aspectos que se tienen en cuenta en el análisis de este apartado (inputs):</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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)				
Satisfacción del estudiante del centro con:	2019-20	2020-21	2021-22	2022-23
<ul style="list-style-type: none"> • 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	3,32
Satisfacción del profesorado del centro con:	2019-20	2020-21	2021-22	2022-23
<ul style="list-style-type: none"> • Resultados alcanzados del centro (centro y titulaciones, satisfacción, número de estudiantes, rendimiento de estudiantes, etc.) 	3,76	No procede	3,97	No procede
<ul style="list-style-type: none"> • Desarrollo de mejoras del centro 	3,56		3,89	
Satisfacción del egresado del centro con:	2019-20	2020-21	2021-22	2022-23
<ul style="list-style-type: none"> • 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	No procede
Satisfacción del PTGAS del centro con:	2019-20	2020-21	2021-22	2022-23
<ul style="list-style-type: none"> • Desarrollo de mejoras del centro 	3	No procede	2,00	No procede

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

Reflexión sobre los resultados:

Por tercer curso consecutivo, se produce un aumento de la satisfacción del estudiantado con el desarrollo de las mejoras en el centro, alcanzándose un destacado 3,32.

Oportunidades de mejora:

- No procede.

Enlaces de interés:

- *Relación de indicadores del SGC:* 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"> • Encuesta de satisfacción del estudiante con la actividad docente (on-line) Escala del 1 al 5 	Anual	• Centro: 68,96% (error muestral: 2,1%)
		• GLELH: 59,44% (error muestral: 4%)
		• GLM: 69,16% (error muestral: 2,6%)
		• MCAL: 86,67% (error muestral: 8,6%)
		• MAICLE: 88,89% (error muestral: 7,1%)
<ul style="list-style-type: none"> • Encuesta de satisfacción del estudiante con el título y el centro (on-line) Escala del 1 al 5 	Anual	• Centro: 14,22% (error muestral: 7,82%)
		• GLELH: 15,91% (error muestral: 12,78%)
		• GLM: 12,78% (error muestral: 10,77%)
		• MCAL: 22,22% (error muestral: 30,17%)
		• MAICLE: 13,64% (error muestral: 45,17%)
<ul style="list-style-type: none"> • Encuesta de satisfacción del estudiante de movilidad recibido (on-line) Escala del 1 al 5 	Anual	• Centro: 7,61% (error muestral: 30,04%)
<ul style="list-style-type: none"> • Encuesta de satisfacción del egresado con el título y el centro (on-line) Escala del 1 al 5 	Bienal	• No procede

RESULTADOS DE LOS INDICADORES DE RENDIMIENTO		
<ul style="list-style-type: none"> Encuesta de satisfacción del PDI con el título y el centro (on-line) Escala del 1 al 5 	Bienal	<ul style="list-style-type: none"> No procede
<ul style="list-style-type: none"> Encuesta de satisfacción del PTGAS con la unidad, centro y universidad (on-line) Escala del 1 al 5 	Bienal	<ul style="list-style-type: none"> No procede
<ul style="list-style-type: none"> Encuesta de satisfacción de los grupos de interés que intervienen en las prácticas externas (Informe final de prácticas externas) Escala del 1 al 5 	Anual	<ul style="list-style-type: none"> Informe final recogido en la aplicación de prácticas externas curriculares (intranet: https://practicass.ulpgc.es/portada.php)
<ul style="list-style-type: none"> Encuesta de satisfacción de todos los agentes implicados en el Programa DOCENTIA-ULPGC 	Anual	<ul style="list-style-type: none"> https://calidad.ulpgc.es/satisfaccion_docencia
<ul style="list-style-type: none"> Encuesta de satisfacción de los empleadores con la formación de los contratados (on-line) Escala del 1 al 5 	Puntual	<ul style="list-style-type: none"> https://empresayempleo.ulpgc.es/informe-de-satisfaccion-de-empleadores/

(*) Se debe tener en cuenta que, en este tipo de encuestas, el margen de error debe ser inferior al 10% para que los resultados puedan generalizarse a toda la población.

RESULTADOS DE LOS INDICADORES DE SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS IMPLICADOS (Escala sobre 5 puntos)				
Índice de satisfacción general del estudiante matriculado con el título:	2019-20	2020-21	2021-22	2022-23
• GLELH	3,11	3,86	3,96	4,00
• GLM	3,1	3,33	4,13	3,47
• MCAL	3,92	4,8	5	4,50
• MAICLE	No procede	3	4,67	2,67
Índice de satisfacción general del estudiante con la actividad docente:	2019-20	2020-21	2021-22	2022-23
• GLELH	4,17(*)	4,06	4,14	3,95
• GLM	4,08(*)	3,87	3,65	4,11
• MCAL	4,35(*)	4,72	4,06	4,47
• MAICLE	No procede	3,48	4,35	3,76
Índice general de satisfacción del estudiante de movilidad recibido del centro:	2019-20	2020-21	2021-22	2022-23
• Centro en General	4,31	4,13	4,25	4,43
Índice de satisfacción general del PDI con el título:	2019-20	2020-21	2021-22	2022-23
• GLELH	3,93	No procede	4,04	No procede
• GLM	3,72		4,04	
• MCAL	4,38		4,33	
• MAICLE	No procede		4,5	
Índice de satisfacción general del PTGAS con el centro:	2019-20	2020-21	2021-22	2022-23

RESULTADOS DE LOS INDICADORES DE SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS IMPLICADOS (Escala sobre 5 puntos)				
• Centro en General	3,81	No procede	3,13	No procede
Índice de satisfacción del egresado con los conocimientos adquiridos:	2019-20	2020-21	2021-22	2022-23
• GLELH	3,86	No procede	3,25	No procede
• GLM	3,4		3,08	
• MCAL	5		4	
• MAICLE	No procede		3,5	
Satisfacción del empleador con la formación de los contratados:	2019-20	2020-21	2021-22	2022-23
• GLELH	No procede	4,5	No procede	No procede
• GLM		4,67		
• MCAL		No datos		
• MAICLE		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.

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

Reflexión sobre los resultados:

Si bien sigue evidenciándose un problema estructural en la institución de participación de los distintos grupos de interés en los procesos de encuestación que les afectan, hemos de destacar la importante subida en el porcentaje de participación del alumnado en la encuesta online de satisfacción con la calidad docente, que sube desde el 42.14% del curso 21-22 hasta el 68,96% del 22-23. Esta subida se corresponde con la puesta del Centro por implicar más tanto a estudiantado como a profesorado en el proceso, con la adopción de medidas de difusión y fomento de la participación que parecen estar detrás de la importante subida.

La subida es mucho más modesta en lo que se refiere a la participación del estudiantado en la encuesta de satisfacción con el título y el centro, que pasa del 11,17% al 14,22%, con subidas en las cuatro titulaciones. Baja, sin embargo, la participación del estudiantado de movilidad recibido, desde el 14,16% al 7,61%.

Dentro del mismo apartado, los índices de satisfacción del alumnado con el título son en general positivos, aunque se ha producido un descenso con respecto al curso anterior en el GLM (de 4,13 a 3,47), el MCAL (de 5 a 4,50) y, sobre todo, en el MAICLE, que baja del 4,67 al 2,67. Sube ligeramente en el GLELH, de 3,96 a 4.

Los índices de satisfacción con la actividad docente son en general positivos, con subidas en el GLM (de 3,65 a 4,11) y en el MCAL (de 4,06 a 4,47). Baja ligeramente en el GLELH (de 4,14 a 3,95) y algo más en el MAICLE (de 4,35 a 3,76).

Por último, la satisfacción del estudiante de movilidad recibido sigue siendo muy

alta, subiendo del 4,25 al 4,43.

Oportunidades de mejora:

- Arbitrar mecanismos encaminados a aumentar la participación del estudiantado en la encuesta de satisfacción con el título y el centro y el estudiantado de movilidad.
- Analizar las causas del descenso del índice de satisfacción del alumnado del MAICLE con la calidad docente.

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
5	0	0	0

Relación de temáticas:

• Profesorado	5
• Calendarios y horarios	0

RESULTADOS DE LOS INDICADORES DE RENDIMIENTO	
• Plan de acción Tutorial	0

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	2022-23
• 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	3,33
Satisfacción del profesorado del centro con:	2019-20	2020-21	2021-22	2022-23
• Los sistemas de participación, opinión, propuestas mejoras, solución de quejas, etc.	4	No procede	4,11	No procede
Satisfacción del egresado del centro con:	2019-20	2020-21	2021-22	2022-23
• 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	No procede
Satisfacción del PTGAS del centro con:	2019-20	2020-21	2021-22	2022-23
• Los sistemas de participación, opinión, propuestas mejoras, solución de quejas, etc.	3,2	No procede	2,00	No procede

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

Reflexión sobre los resultados:

- La satisfacción del alumnado en lo concerniente a los sistemas de participación, opinión, mejoras, solución de quejas, etc. ha bajado ligeramente respecto al curso anterior (de 3,66 a 3,33), pero sigue siendo una buena cifra, superior a la de los cursos 19-20 y 20-21, que estaban por debajo de 3.

Oportunidades de mejora:

- No procede.

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)				
Satisfacción del estudiante del centro con:	2019-20	2020-21	2021-22	2022-23
• Mecanismos/canales de información al/la estudiante durante el curso (web del centro, correo electrónico, tabloneros de anuncios...)	3,14	3,77	3,82	3,69
• Información académica (plan de estudios, movilidad, horarios...)	3,22	3,66	3,77	3,58
Satisfacción del estudiante del estudiante de movilidad recibido en el centro con:	2019-20	2020-21	2021-22	2022-23
• Información ofrecida por la ULPGC	3,77	3,71	2,86	3,29
Satisfacción del profesorado del centro con:	2019-20	2020-21	2021-22	2022-23
• Los canales de comunicación del centro	4	No procede	4,50	No procede
• La información académica difundida por el centro (plan de estudios, proyectos docentes, horarios, etc.)	4,37		4,58	
• La información sobre la gestión difundida por el centro (servicios, infraestructuras, objetivos, evaluaciones, planes de mejora, etc.)	4,16		4,45	
Satisfacción del egresado del centro con:	2019-20	2020-21	2021-22	2022-23
• La información académica (calendarios de exámenes, proyectos docentes, horarios...) ofrecida a lo largo de los estudios	3,83	No procede	3,05	No procede
• 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		3,30	
Satisfacción del PTGAS del centro con:	2019-20	2020-21	2021-22	2022-23
• La información ofrecida por el centro	4,2	No procede	3,00	No procede
• La difusión de los objetivos, resultados y mejoras del centro	3,6		No datos	

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

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. Entre el alumnado propio la cifra se sitúa por encima del 3,5. Se produce además una mejora en la satisfacción del estudiantado recibido, que sube del 2,86 al 3,29.

Oportunidades de mejora:

- Seguir trabajando en la difusión y rendición de cuentas a través de canales o mecanismos que demande la sociedad actual (redes sociales...)

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	2022-23
<ul style="list-style-type: none"> • 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	3,32
Satisfacción del profesorado del centro con:	2019-20	2020-21	2021-22	2022-23
<ul style="list-style-type: none"> • Resultados alcanzados del centro (centro y titulaciones, satisfacción, número de estudiantes, rendimiento de estudiantes, etc.) 	3,76	No procede	3,97	No procede
<ul style="list-style-type: none"> • Desarrollo de mejoras del centro 	3,56		3,89	
Satisfacción del egresado del centro con:	2019-20	2020-21	2021-22	2022-23
<ul style="list-style-type: none"> • 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	No procede
Satisfacción del PTGAS del centro con:	2019-20	2020-21	2021-22	2022-23
<ul style="list-style-type: none"> • Desarrollo de mejoras del centro 	3	No procede	2,00	No procede

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

Reflexión sobre los resultados:

Por tercer curso consecutivo, sube la satisfacción del estudiantado con el desarrollo de las mejoras en el centro relacionadas con la participación, orientación, infraestructuras, etc.

Oportunidades de mejora:

- No procede.

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

- Normativa aplicable: 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