

Informe Anual
Curso Académico 2023/2024

Facultad de Filología



Elaborado por la Comisión de Gestión de Calidad (16/07/2025), revisado por el Equipo Decanal y posteriormente aprobado en Junta de Facultad de 24/07/2025.

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	3
1. OBJETIVOS DE DIRECCIÓN DEL CENTRO	4
2. CALIDAD DE LOS PROGRAMAS FORMATIVOS	7
2.1. Captación de estudiantes, la oferta y demanda de plazas	7
2.2. Desarrollo de las enseñanzas y evaluación de los estudiantes	10
2.3. Prácticas Externas.....	15
2.4. Movilidad de Estudiantes	17
2.5. Perfil de egreso e inserción laboral	19
2.6. Adecuación y normativa de los títulos	21
3. ORIENTACIÓN AL ESTUDIANTE	23
4. PERSONAL ACADÉMICO Y DE APOYO A LA DOCENCIA	25
4.1. Personal Docente	25
4.2. Personal de apoyo a la docencia	28
5. RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS	29
6. MECANISMOS DE RECOGIDA DE RESULTADOS PARA EL ANÁLISIS Y LA MEJORA	32
6.1. Análisis de los resultados y mejoras.....	32
6.2. Satisfacción de los distintos colectivos implicados	33
6.3. Atención a las Incidencias académicas, quejas, sugerencias y felicitaciones	37
7. INFORMACIÓN PÚBLICA	39
8. MANTENIMIENTO Y ACTUALIZACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DEL CENTRO	40
9. ANEXOS	42

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 2023/2024**.

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; acreditación renovada el 28/07/2024).

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 fecha de la firma digital

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 2023/2024.

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 enero de 2024 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>):

Objetivo general: Fomentar el interés de los estudiantes para que continúen los estudios de posgrado.	
Objetivo específico 1: Poner en marcha la 1ª Jornada de Orientación Académica y Profesional para estudiantes del último curso de los grados.	
Meta: Organización de la 1ª Jornada de Orientación Académica y Profesional para estudiantes del último curso de los grados.	Resultado Meta: CUMPLIDO
Indicador/Evidencia: Programa de la actividad Enlaces web para la información y difusión de la jornada Encuesta de satisfacción entre el alumnado asistente	Resultado: 1ª Jornada de Orientación Académica y Profesional
Acciones	Check-List
• Seleccionar a los/las ponentes	✓
• Convocar al alumnado de 4º de ambos grados	✓
• Celebrar la jornada	✓
• Pasar el cuestionario de satisfacción entre los asistentes	X
Interpretación de los resultados: En cumplimiento con el objetivo propuesto, el 23 de febrero de 2024 se llevó a cabo en módulo C del Edificio de Humanidades la 1ª Jornada de Orientación Académica y Profesional para estudiantes del último curso de los dos grados impartidos en la Facultad de Filología, que contó con la asistencia del Vicerrector de Estudiantes, <i>Alumni</i> y Empleabilidad, David Sánchez.	

En la ejecución de este objetivo han estado implicados los siguientes grupos de interés: egresados, empleadores, estudiantes, profesorado

Objetivo general: Fomentar el interés de los estudiantes para que continúen los estudios de posgrado.

Objetivo específico 2: Poner en marcha la 1ª edición del Premio “Los frutos del árbol”.

Meta: Reconocimiento de una figura destacada en el ámbito de la filología en el marco de la 1ª edición del Premio “Los frutos del árbol”.	Resultado Meta: CUMPLIDO
--	---------------------------------

Indicador/Evidencia: Acta de fallo del jurado	Resultado: Acuerdos Junta de Facultad
---	--

Acciones	Check-List
• Nombrar a los miembros del jurado	X
• Elaborar las bases del premio	✓
• Publicar la fecha del fallo del jurado	X
• Entregar el premio	✓

Interpretación de los resultados: Para la primera edición del Premio “Los frutos del árbol”, el equipo decanal decidió llevar a cabo la elección y homenajear a la catedrática de literatura y antigua decana de la facultad Yolanda Arencibia. Se informó de esta decisión a la Junta de Facultad, acordándose que sería a partir de la segunda edición, en el curso 2024-2025, cuando se plantearía un sistema de elección diferente en el que serían las distintas áreas las que propondrían candidato/a, llevándose a continuación a cabo una votación entre todos los miembros de la Junta de Facultad.

El 16 de mayo de 2024 tuvo lugar el acto de entrega del primer premio “Los frutos del árbol” a doña Yolanda Arencibia. El acto contó con la asistencia y participación del Rector de la ULPGC, Lluís Serra, y el Vicerrector de Cultura, Deportes y Activación Social de los Campus, José Miguel Álamo.

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

Objetivo general: Desarrollar programas de difusión y promoción de la oferta formativa a través de una política de claridad en la difusión de la 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.

Objetivo específico 3: Elaborar un vídeo conmemorativo del 40 aniversario de los estudios filológicos en la Facultad de Filología.

Meta: Elaboración y difusión de un vídeo conmemorativo del 40 aniversario de los estudios filológicos en la Facultad de Filología.	Resultado Meta: CUMPLIDO
---	---------------------------------

Indicador/Evidencia: Vídeo conmemorativo del 40 aniversario de los estudios filológicos en la Facultad de Filología.	Resultado: https://fil.ulpgc.es/
--	---

Acciones	Check-List
• Constituir equipo de trabajo	✓
• Elaborar el guion	✓
• Realizar el vídeo	✓

Interpretación de los resultados: El vídeo conmemorativo del 40 aniversario de los estudios filológicos en la Facultad de Filología se presentó el 16 de mayo, durante el acto de reconocimiento a la doña Yolanda Arencibia como receptora del premio “Los frutos del árbol” en su primera edición. El acto contó con la presencia del Rector de la ULPGC, Lluís Serra, y el Vicerrector de Cultura, Deportes y Activación Social de los Campus, José Miguel Álamo.

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

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: Elaborar el reglamento de igualdad de la Facultad de Filología.

Meta: Aprobación del Reglamento de Igualdad en Junta de Facultad.

Resultado Meta: CUMPLIDO

Indicador/Evidencia:

Actas de la Comisión de Igualdad
Acta de aprobación en Junta de Facultad

Resultado: [Actas Junta de Facultad](#)

Acciones

Check-List

- Revisar la normativa en materia de igualdad de la ULPGC y organismos externos
- Elaborar el reglamento
- Aprobar el reglamento en la Comisión de Igualdad
- Aprobar el reglamento en Junta de Facultad

✓

✓

✓

✓

Interpretación de los resultados: La comisión de Igualdad aprobó su reglamento en sesión celebrada el 30 de enero de 2024. El reglamento fue posteriormente refrendado por la Junta de Facultad el 13 de marzo de 2024.

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

Ítem de satisfacción (escala sobre 5 puntos)	2020/2021	2021/2022	2022/2023	2023/2024
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.)	3,17	3,23	3,32	3,59
Satisfacción del PDI con el desarrollo de mejoras de los títulos y del centro	No procede	3,89	No procede	3,89
Satisfacción del PTGAS con el desarrollo de las mejoras en el Centro	No procede	2,00	No procede	3,75

(*): 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:

Los cuatro objetivos previstos por el Centro para el curso 2023-2024 se cumplieron. En el caso de la 1ª edición del premio “Los frutos del árbol”, si bien se alcanzó la meta prevista, reconociendo la más que destacada labor como filóloga de la Catedrática de Literatura doña Yolanda Arencibia, las acciones previstas se redefinieron, toda vez que el que el equipo decanal creyó oportuno llevar a cabo la elección y plantear un nuevo sistema de candidaturas y votación de cara a la segunda edición, celebrada en el presente curso 2024-2025, dándose a todos los miembros de la Junta de Facultad la oportunidad de participar.

Así mismo, los índices de satisfacción de los distintos grupos de interés (estudiantado, profesorado y PTGAS) con las mejoras en el Centro y/o los títulos son muy positivos, continuando la línea ascendente entre el estudiantado a lo largo de los últimos cursos hasta alcanzar un 3,59/5. En el caso del PDI, el índice es idéntico al de la encuesta anterior (3,89), mientras que entre el PTGAS la satisfacción ha crecido de manera más que notable, desde el 2,00 alcanzado en la encuesta del curso 2021/2022 hasta el 3,75 del 2023/2024.

Oportunidades de mejora:

- No procede

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):

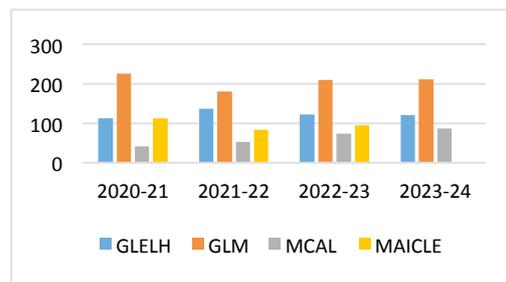
- Resultados de los indicadores de rendimiento
- Resultados de los indicadores de satisfacción de los grupos de interés
- Plan de captación de los estudiantes
- Actas de la Comisión de Acción Tutorial (CAT)
- Memoria de verificación de los títulos
- Reflexión de las CADs sobre los resultados (actas)

RESULTADOS DE LOS INDICADORES DE RENDIMIENTO

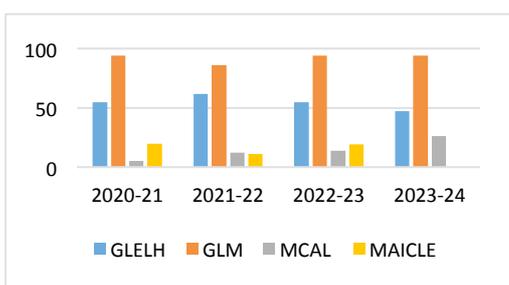
Nº de Plazas Ofertadas:

- GLEGH: 80
- GLM: 100
- MCAL: 30
- MAICLE: 0 (en suspensión)

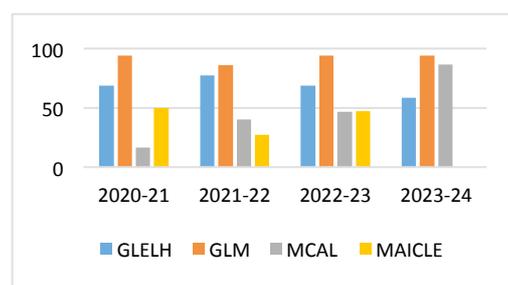
Nº de Estudiantes preinscritos en 1ª y 2ª opción:



Nº de Estudiantes de nuevo ingreso:



Tasa de matriculación (%):

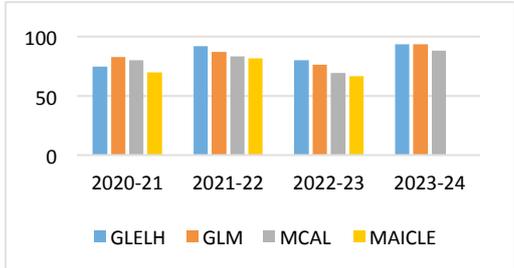


Nº total de estudiantes matriculados en el Centro:

2020-21	2021-22	2022-23	2023-24
723	707	668	664

Dedicación de los estudiantes del Centro:

	Nº Tiempo completo	Nº Tiempo parcial
2020-21	558	165
2021-22	542	165
2022-23	535	133
2023-24	649	15

RESULTADOS DE LOS INDICADORES DE RENDIMIENTO																		
Tasa de estudiantes matriculados en primera opción (%): 		Nota media de los estudiantes de nuevo ingreso de Grado: <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>GLELH</th> <th>GLM</th> </tr> </thead> <tbody> <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> <tr> <td>2023-24</td> <td>7,5</td> <td>7,57</td> </tr> </tbody> </table>			GLELH	GLM	2020-21	7,05	7,82	2021-22	7,3	7,68	2022-23	7,3	7,47	2023-24	7,5	7,57
	GLELH	GLM																
2020-21	7,05	7,82																
2021-22	7,3	7,68																
2022-23	7,3	7,47																
2023-24	7,5	7,57																

RESULTADOS DE LOS INDICADORES DE SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS IMPLICADOS (Escala sobre 5 puntos)				
Satisfacción del estudiante con:	2020-21	2021-22	2022-23	2023-24
La gestión de los servicios administrativos (matrícula, expedientes, etc.)	3,21	3,30	3,44	3,52
La información ofrecida por el centro (plan de estudios, movilidad, horarios, matrícula, expedientes...)	3,26	3,15	3,58	3,55
Satisfacción del egresado con:	2020-21	2021-22	2022-23	2023-24
La información (plazos de matrícula, plazos de pago de matrículas, plazo de solicitud de convocatoria especial...) ofrecida a lo largo de los estudios	No procede	3,30	No procede	3,80

(*): 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 (664 por 668 del curso anterior). La cifra de estudiantes de nuevo ingreso del GLM se mantiene en 94, igualando la magnífica cifra del curso anterior. Es importante reseñar que el alumnado de nuevo ingreso del GLELH vuelve a descender, desde el los 55 del curso 2022/2023 a los 47 del 2023/2024. El dato vuelve a confirmar la necesidad de seguir llevando a cabo acciones de difusión y mejora del título.

Hay que destacar finalmente los excelentes datos de matriculación del pasando de 14 estudiantes en el 2022/2023 a 26 en el 2023/2024.

Las cifras de estudiantes que eligen los títulos de la facultad como primera opción son muy buenas, apreciándose un notable ascenso con respecto al curso anterior. Así, en el GLELH se ha pasado del 80% al 93,62%; en el GLM, del 73,6% al 93,6%, y en el MCAL, del 69,2% al 88,46%. La nota media de los estudiantes que acceden a los Grados sube ligeramente hasta los 7,5 puntos en ambos grados.

Por último, cabe señalar que la satisfacción de los estudiantes con la gestión de los servicios administrativos y con la información ofrecida por el centro se sitúa por encima de los 3,5 puntos, mientras que en el caso de los egresados se produce una significativa subida desde los 3,30 de la encuesta anterior a los 3,80 en el 2023/2024.

Oportunidades de mejora:

- Seguir planteando acciones de promoción y mejora del Grado en Lengua Española y Literaturas Hispánicas.

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 acogida:* <https://fil.ulpgc.es>

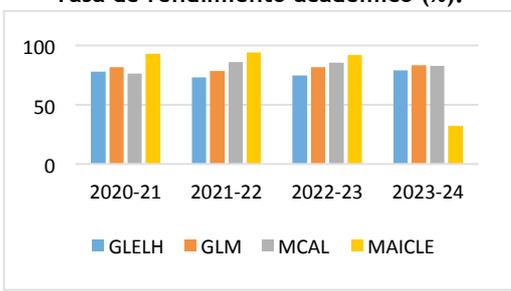
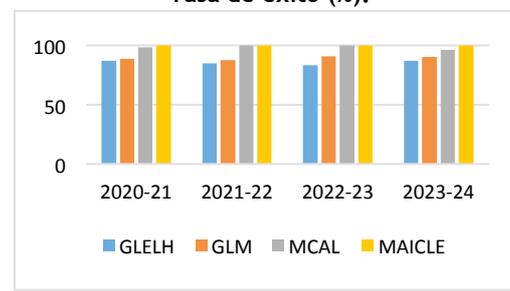
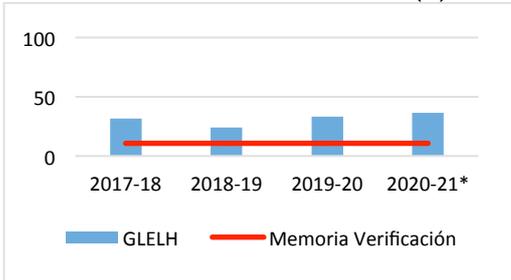
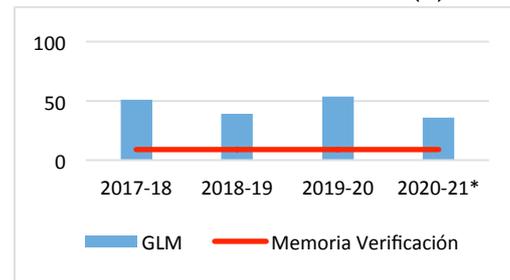
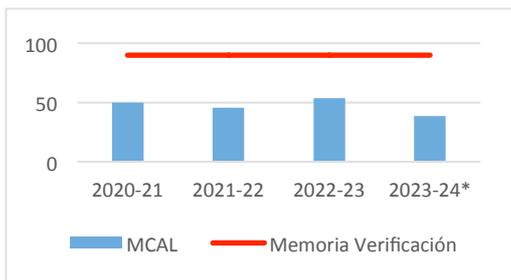
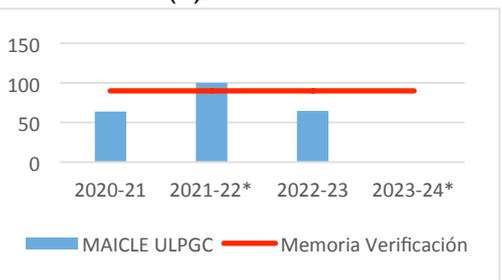
2.2. DESARROLLO DE LAS ENSEÑANZAS Y EVALUACIÓN DE LOS ESTUDIANTES

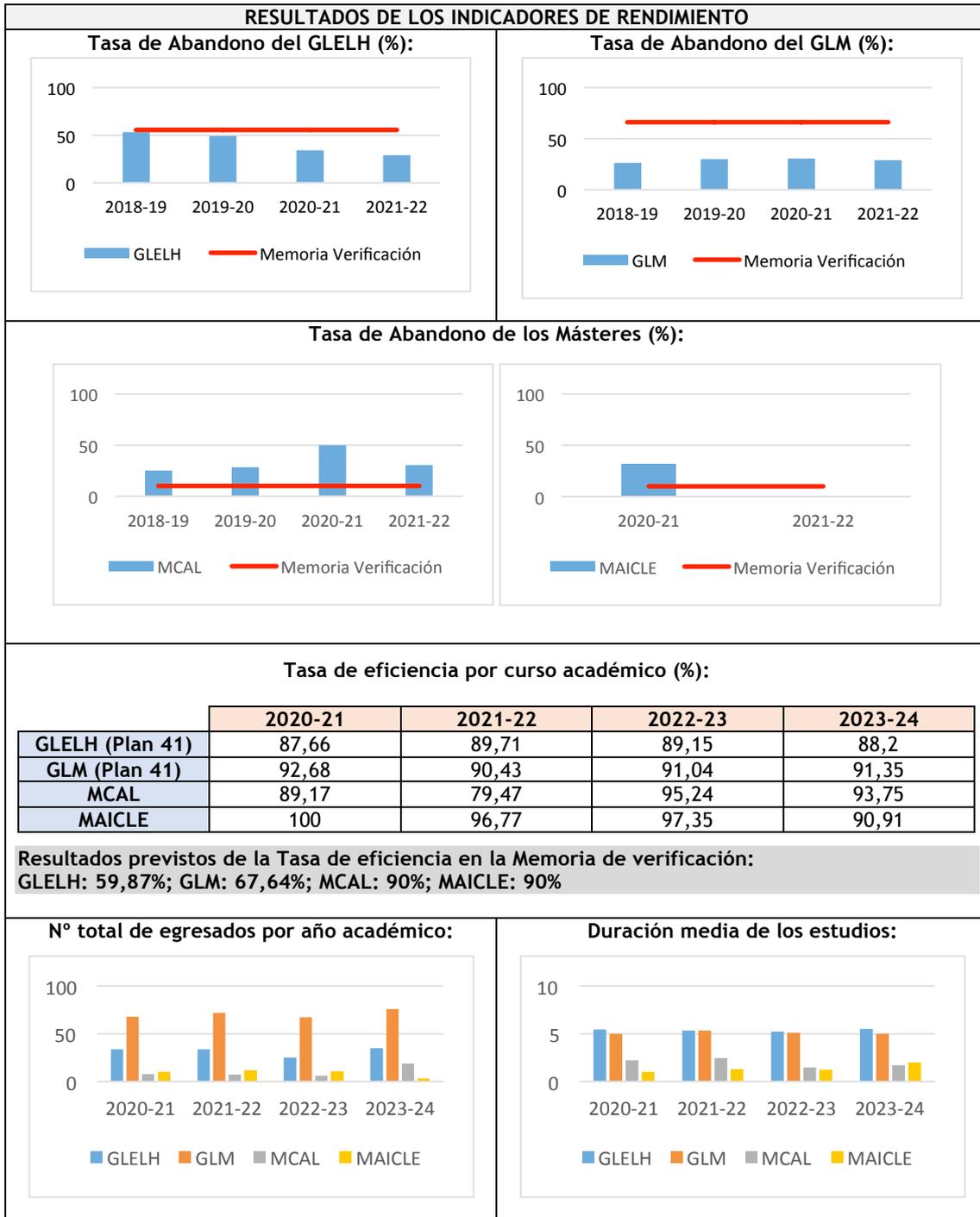
Procedimientos del SGC directamente relacionados con este apartado:

- *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)				
	2020-21	2021-22	2022-23	2023-24
GLELH	0	108	24	84
GLM	249	321	108	171
MCAL	0	9	3	66
MAICLE	12	0	48	12
Tasa de Graduación de las cohortes de entrada de las que, al finalizar el curso 2023/2024, 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).				
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 2023/2024, existen resultados (%): Los resultados responden a la formulación del Sistema Integrado de Información Universitaria (SIU), Tasa de Abandono Global.				



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:	2020-21	2021-22	2022-23	2023-24
• GLELH	3,74	3,58	4,03	3,83
• GLM	3,06	3,46	3,51	3,61
• MCAL	4,8	4,50	4,67	4,8
• MAICLE	2,75	4,67	3,00	4

RESULTADOS DE LOS INDICADORES DE SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS IMPLICADOS (Escala sobre 5 puntos)				
Satisfacción del estudiante con la Organización del plan de estudios (distribución de asignaturas, planificación temporal, carga de trabajo, prácticas, etc.):	2020-21	2021-22	2022-23	2023-24
• GLELH	3,47	3,50	3,65	3,44
• GLM	2,87	3,17	3,30	3,27
• MCAL	4,2	3,00	3,50	4,25
• MAICLE	2,25	4,33	3,33	4
Satisfacción del estudiante con la coordinación del profesorado:	2020-21	2021-22	2022-23	2023-24
• GLELH	3,47	3,42	3,60	3,69
• GLM	2,94	3,22	3,14	3,33
• MCAL	4,6	3,00	4,50	5
• MAICLE	1,5	4,33	1,67	3
Satisfacción del estudiante con los conocimientos adquiridos (en general):	2020-21	2021-22	2022-23	2023-24
• GLELH	3,95	3,92	4,21	3,95
• GLM	3,35	3,60	3,72	3,87
• MCAL	5	5,00	4,67	5
• MAICLE	2,75	5,00	3,67	4
Satisfacción del estudiante de movilidad recibidos en el centro con:	2020-21	2021-22	2022-23	2023-24
• El desarrollo de la enseñanza desde la ULPGC	3,63	3,79	3,71	3,33
Satisfacción del egresado con el plan de estudios/programa formativo realizado:	2020-21	2021-22	2022-23	2023-24
• GLELH	No procede	3,25	No procede	3,42
• GLM	No procede	2,79	No procede	3,59
• MCAL	No procede	4,00	No procede	4,66
• MAICLE	No procede	2,50	No procede	4,2
Satisfacción del egresado con los conocimientos y capacidades adquiridas:	2020-21	2021-22	2022-23	2023-24
• GLELH	No procede	3,25	No procede	3,85
• GLM	No procede	3,08	No procede	3,77
• MCAL	No procede	4,00	No procede	4,33
• MAICLE	No procede	3,50	No procede	4,4
Satisfacción del empleador con la formación de los contratados:	2020-21	2021-22	2022-23	2023-24
• GLELH	4,5	No procede	No procede	No procede
• GLM	4,67	No procede	No procede	No procede
• MCAL	No existen datos	No procede	No procede	No procede
• MAICLE	No procede	No procede	No procede	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 87% 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 79% y el 83%, a excepción del MAICLE, que se queda en un 32,14%. Hay que señalar que el MAICLE solo aceptó en ese curso alumnado pendiente de completar sus estudios de máster.

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. También hay que tener en cuenta que las modificaciones introducidas en la memoria del MCAL deberían tener efecto en la tasa de graduación del alumnado del curso 2024/2025.

El número de estudiantes que terminan sus estudios ha ascendido en todos los títulos con respecto al curso anterior, tanto en grados (de 67 a 76 en el GLM y de 25 a 35 en el GLELH) como en el MCAL, único máster que se impartió, con una importante subida de egresados (de 6 a 19). La duración media de los estudios se mantiene en cifras similares con respecto al curso anterior, situándose en 5,29 en el GLELH; 4,97 en el GLM; 1,67 en el MCAL y 2 en el MAICLE.

En cuanto a la satisfacción de los estudiantes con los contenidos del plan de estudios, se produce un nuevo aumento en el GLM (de 3,51 a 3,61), en el MCAL (de 4,67 a 4,8) y en el MAICLE (de 3 a 4), mientras que desciende ligeramente en el GLELH (de 4,03 a 3,83).

En cuanto a la percepción de la coordinación del profesorado, sube en las cuatro titulaciones: en el GLELH (de 3,60 a 3,69) en el GLM (de 3,14 a 3,33), en el MCAL (de 4,50 a 5) y en el MAICLE (de 1,67 a 3).

También es muy alta la satisfacción general del alumnado con los conocimientos adquiridos: 3,95 (GLELH), 3,87 (GLM), 5 (MCAL) y 4 (MAICLE).

Con respecto al último curso de encuestación al alumnado egresado (2021/2022), sube la satisfacción en las cuatro titulaciones tanto en lo referido al plan docente (de 3,25 a 3,42 en el GLELH, de 2,59 a 3,79 en el GLM, de 4 a 4,66 en el

MCAL y de 2,50 a 4,2 en el MAICLE) como a los conocimientos y capacidades adquiridas (de 3,25 a 3,85 en el GLELH, de 3,08 a 3,77 en el GLM, de 4 a 4,33 en el MCAL y de 3,5 a 4,4 en el MAICLE).

- **Oportunidades de mejora:** Analizar la tasa de graduación entre el estudiantado del MCAL en próximas ediciones tras la introducción de modificaciones referidas a la no 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

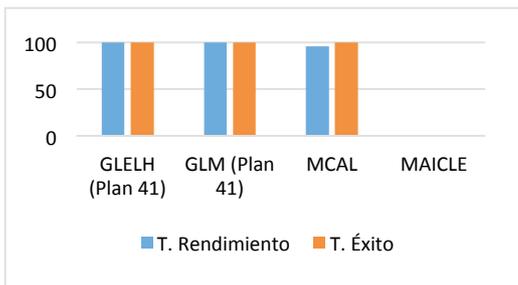
Procedimientos del SGC directamente relacionados con este apartado:

- *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>2023-24</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>GLELH (Plan 41)</td> <td>34</td> </tr> <tr> <td>GLM (Plan 41)</td> <td>71</td> </tr> <tr> <td>MCAL</td> <td>31</td> </tr> <tr> <td>MAICLE</td> <td>1</td> </tr> </tbody> </table>		2023-24	GLELH (Plan 41)	34	GLM (Plan 41)	71	MCAL	31	MAICLE	1	<p>Tasa de rendimiento y éxito de la asignatura de prácticas externas (%):</p> 
	2023-24										
GLELH (Plan 41)	34										
GLM (Plan 41)	71										
MCAL	31										
MAICLE	1										

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:	2020-21	2021-22	2022-23	2023-24
• GLELH	No procede	3,33	No procede	3,66
• GLM	No procede	3,20	No procede	4,04
• MCAL	No procede	No datos	No procede	4
• MAICLE	No procede	4,00	No procede	3,2
Satisfacción con el programa de prácticas y los agentes implicados GLELH (*):	2020-21	2021-22	2022-23	2023-24
• Estudiantes	4,5	4,67	4,82	4,77
• Tutor académico	5	3,64	5	4,93
• Tutor en la empresa	4,46	4,5	4,85	4,63
Satisfacción con el programa de prácticas y los agentes implicados GLM (*):	2020-21	2021-22	2022-23	2023-24
• Estudiantes	4,33	4,34	4,58	4,34
• Tutor académico	4,73	4,77	4,88	4,93
• Tutor en la empresa	4,47	4,7	4,68	4,72
Satisfacción con el programa de prácticas y los agentes implicados MCAL (*):	2020-21	2021-22	2022-23	2023-24
• Estudiantes	No datos	4,17	4,5	3,91
• Tutor académico	No datos	4	4	5
• Tutor en la empresa	No datos	4,42	4,43	4,35
Satisfacción con el programa de prácticas y los agentes implicados MAICLE (*):	2020-21	2021-22	2022-23	2023-24
• Estudiantes	No datos	No datos	No datos	No datos
• Tutor académico	No datos	No datos	No datos	No datos
• Tutor en la empresa	No datos	No datos	No datos	No datos

(*) Resultados extraídos de los Informes anuales de la aplicación de Prácticas curriculares (https://practicas.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 muy buenos en las tres titulaciones impartidas en la Facultad de Filología durante el curso 2023-2024, con índices de satisfacción muy altos en todos los grupos implicados. No obstante, se observa un descenso en la satisfacción del estudiantado del MCAL con las PPEE con respecto al curso anterior (de un 4,5 a un 3,91) que debe ser analizado

Oportunidades de mejora:

- Analizar el desarrollo de las prácticas externas en el MCAL a fin de tratar de identificar las causas del descenso de satisfacción entre el alumnado.

Enlaces de interés:

- **GLELH:**
 - *Mención en Lengua española y Literaturas Hispanoamericanas:*
<https://ff.ulpgc.es/estudios/grados/gleylh/mleh/practicas-externas>
 - *Mención en Lengua española para extranjeros:*
<https://ff.ulpgc.es/estudios/grados/gleylh/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/>

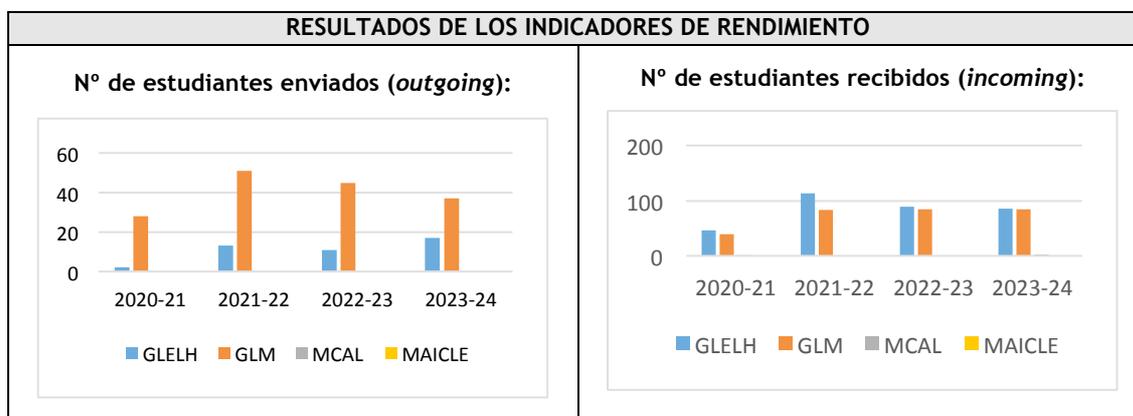
2.4. MOVILIDAD DE ESTUDIANTES

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 SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS IMPLICADOS (Escala sobre 5 puntos)				
Satisfacción del estudiante enviado en el centro con:	2020-21	2021-22	2022-23	2023-24
<ul style="list-style-type: none"> El desarrollo de los programas de movilidad en el centro 	3,47	3,29	4,00	3,62
Satisfacción del estudiante recibido en el centro con:	2020-21	2021-22	2022-23	2023-24
<ul style="list-style-type: none"> La información ofrecida por la ULPGC 	3,71	2,86	3,29	3,25
<ul style="list-style-type: none"> El desarrollo de la enseñanza desde la ULPGC 	3,63	3,79	3,71	3,33
<ul style="list-style-type: none"> La organización de la enseñanza desde la ULPGC 	3,57	2,87	3,71	4
<ul style="list-style-type: none"> La experiencia de movilidad 	4,13	4,25	4,43	5
Satisfacción del egresado con:	2020-21	2021-22	2022-23	2023-24
<ul style="list-style-type: none"> La gestión y el desarrollo de los programas de movilidad en la Facultad 	No procede	3,73	No procede	3,76

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

Reflexión sobre los resultados:

- Las cifras de movilidad son muy similares a las del curso anterior, tanto en el número de estudiantes *outgoing* (17 en el GLELH; 37 en el GLM) como el de estudiantes *incoming* (86 en el GLELH, 85 en el GLM) enviados, tanto en el GLELH (de 13 a 11) como en el GLM (de 51 a 45). 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, tanto en lo que se refiere a la satisfacción del estudiantado *outgoing* (3,62) como, de manera especialmente significativa, a la del estudiantado *incoming*, que valora con un 5/5 su experiencia de movilidad en la Facultad de Filología.

- 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:

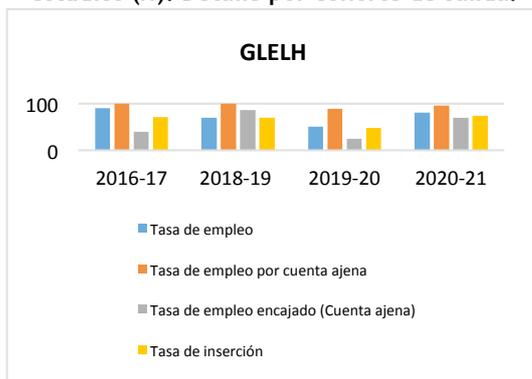
- Procedimiento institucional de seguimiento de la inserción laboral
- Procedimiento institucional para el diseño o modificación de la oferta formativa oficial

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

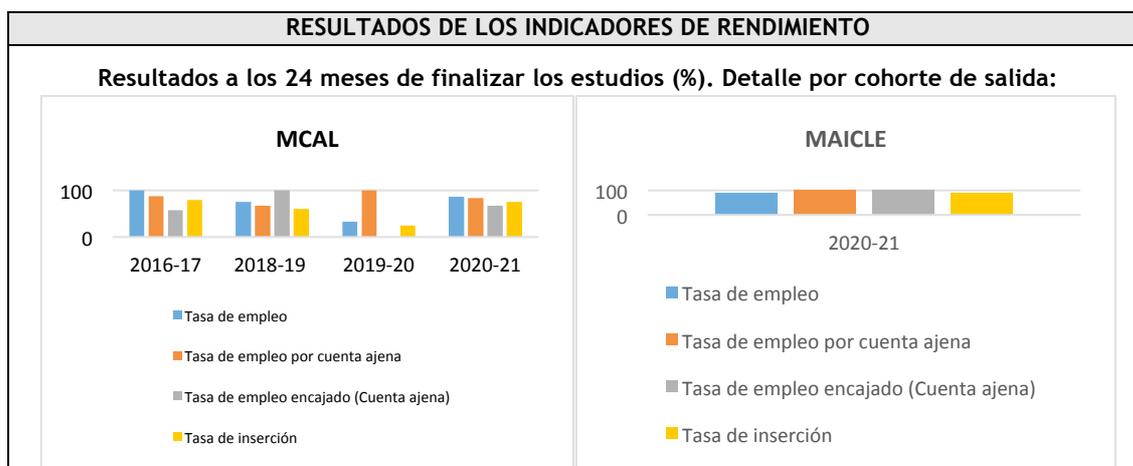
RESULTADOS DE LOS INDICADORES DE RENDIMIENTO

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:





(*) Informe realizado por el Observatorio de Empleo y Empleabilidad 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:	2020-21	2021-22	2022-23	2023-24
• General en el Centro	No procede	3,23	No procede	3,91
• GLELH	No procede	3,25	No procede	3,85
• GLM	No procede	3,08	No procede	3,77
• MCAL	No procede	4,00	No procede	4,33
• MAICLE	No procede	3,50	No procede	4,4
Satisfacción del profesorado con los conocimientos y competencias de los egresados.	2020-21	2021-22	2022-23	2023-24
• General en el Centro	No procede	3,90	No procede	3,95
• GLELH	No procede	3,81	No procede	3,75
• GLM	No procede	3,77	No procede	3,88
• MCAL	No procede	4,22	No procede	4,33
• MAICLE	No procede	5,00	No procede	5
Valoración de los tutores de prácticas de empresa sobre si recomiendan al estudiante para un puesto de trabajo	2020-21	2021-22	2022-23	2023-24
• GLELH	4,83	4,64	4,89	4,69
• GLM	4,78	4,86	4,91	4,85
• MCAL	No datos	5	4,64	4,39
• MAICLE	No datos	No datos	No datos	No datos
Satisfacción del empleador con la formación de los contratados:	2020-21	2021-22	2022-23	2023-24
• GLELH	4,5	No procede	No procede	No procede
• GLM	4,67	No procede	No procede	No procede
• MCAL	No existen datos	No procede	No procede	No procede
• MAICLE	No procede	No procede	No procede	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 de satisfacción tanto de alumnado egresado con las diferentes titulaciones como la del profesorado y los empleadores con los egresados son muy positivos. En el primer caso, la satisfacción del estudiantado egresado aumenta en las cuatro titulaciones con respecto a los últimos datos disponibles, referidos a la encuesta de 2021/2022: de 3,25 a 3,85 en el GLELH; de 3,08 a 3,77 en el GLM; de 4 a 4,33 en el MCAL, y de 3,5 a 4,4 en el MAICLE.
- Sube también la satisfacción del profesorado con los conocimientos y capacidades del alumnado egresado (de 3,90 a 3,95).
- Por último, 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 4,69 en el GLELH; un 4,85 en el GLM y un 4,39 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		X	
• MCAL		X	
• MAICLE		X	

Principales motivos para la modificación o suspensión del título:

- El 9 de abril de 2024, la Comisión de Gestión de Calidad de la Facultad de Filología de la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria (ULPGC) emitió informe favorable para la modificación no sustancial del MCAL por la que se adscribió la titulación al ámbito de conocimiento de “*Filología, estudios clásicos, traducción y lingüística*”, en cumplimiento de la disposición transitoria quinta del Real Decreto 822/2021, de 28 de septiembre. Además, en cumplimiento del Reglamento de Política Lingüística de la ULPGC, se estableció que los alumnos que accedan al Máster Universitario en Cultura Audiovisual y Literaria deberán acreditar el dominio del idioma inglés a un nivel equivalente al B1 del MCER. Posteriormente, con fecha 14 de junio de 2024, la Comisión de Gestión de Calidad (CGC) realizó reunión de la misma referente a la modificación no sustancial del **Máster Universitario en Cultura Audiovisual y Literaria** con relación al sistema de evaluación de las asignaturas, emitiendo informe favorable.
- En el caso de los grados, los informes de modificaciones no sustanciales fueron aprobados por la CGC el 24 de mayo de 2024 para la adscripción de las titulaciones y de las asignaturas básicas o básicas de rama al ámbito de conocimiento de “*Filología, estudios clásicos, traducción y lingüística*”, así como la en cumplimiento de la disposición transitoria quinta del Real Decreto 822/2021, de 28 de septiembre. Además, en cumplimiento del Reglamento de Política Lingüística de la ULPGC, se estableció que los alumnos que finalicen el GLELH deberán acreditar el dominio del idioma inglés a un nivel equivalente al B1 del MCER. Posteriormente, con fecha de 14 de junio de 2024, la CGC emitió informes favorables para llevar a cabo en ambos grados las modificaciones no sustanciales derivadas del informe del panel de evaluadores de la ANECA de 30 de mayo de 2024 que conllevó la renovación de la acreditación institucional del Centro. La Comisión de Gestión de Calidad propuso igualmente mantener activas las comisiones de modificación de ambos títulos para acometer nuevas modificaciones durante el curso 2024/2025.
- En lo que respecta al MAICLE, se decidió llevar a cabo una modificación del título para tratar de paliar las deficiencias de profesorado producidas en los cursos anteriores y que habían llevado a su congelación durante el curso 2023/2024. Así mismo, se planteó una modificación para dar respuesta a las observaciones recogidas en el informe final de la ANECA para la renovación

de la acreditación institucional de 30 de mayo de 2024.

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 CAD 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.)	2020-21	2021-22	2022-23	2023-24
• General en el Centro	3,1	3,13	3,17	3,23
• GLELH	3,49	3,05	3,40	3,33
• GLM	2,89	3,11	2,98	3,15
• MCAL	4	3,50	4,25	4,5
• MAICLE	2,25	3,67	2,33	3
Satisfacción del estudiante con el desarrollo de la acción tutorial:	2020-21	2021-22	2022-23	2023-24
• GLELH	4,39	4,33	4,17	4,61
• GLM	4,26	4,38	4,17	4,53
• MCAL	4,97	4	4,82	4,87
• MAICLE	5	4,69	4,6	No existen datos
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.):	2020-21	2021-22	2022-23	2023-24
• General en el Centro	3,57	2,54	3,67	2,75
Satisfacción del egresado con la orientación que ha recibido a lo largo de los estudios (plan de acción tutorial, orientación académica, orientación laboral, etc.):	2020-21	2021-22	2022-23	2023-24
• General en el Centro	No procede	2,64	No procede	3,13

RESULTADOS DE LOS INDICADORES DE SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS IMPLICADOS (Escala sobre 5 puntos)				
• GLELH	No procede	2,75	No procede	2,57
• GLM	No procede	2,14	No procede	3
• MCAL	No procede	4,00	No procede	3,66
• MAICLE	No procede	4,33	No procede	4,2
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.):				
	2020-21	2021-22	2022-23	2023-24
• General en el Centro	No procede	4,51	No procede	4,23
• GLELH	No procede	4,55	No procede	4,22
• GLM	No procede	4,67	No procede	4,34
• MCAL	No procede	4,44	No procede	4,33
• MAICLE	No procede	5,00	No procede	5

(*): 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. Además, durante el curso 2023/2024 un total de 30 estudiantes de la Facultad de Filología participaron como mentores en el Programa Mentor de la ULPGC.

En el curso académico objeto de este análisis han mejorado los resultados de satisfacción del estudiantado de la Facultad de Filología con respecto al desarrollo de las acciones de orientación, hasta alcanzar cifras tremendamente positivas: 4,61 en el GLELH; 4,53 en el GLM y 4,87 en el MCAL. La satisfacción del profesorado con las actividades de orientación al estudiantado es también alta en todas las titulaciones (entre el 4,22 y el 5).

Hay que reseñar, sin embargo, el descenso en la satisfacción del alumnado de movilidad recibido con las acciones de orientación en la ULPGC. Si bien es mayor que

la del curso 2021/2022 (2,54), el 2,75 alcanzado en el curso 2023/2024 es sensiblemente inferior al 3,67 del curso anterior.

Propuestas de mejora:

- Mejorar las acciones de orientación del Centro dirigidas al alumnado de movilidad recibido.

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

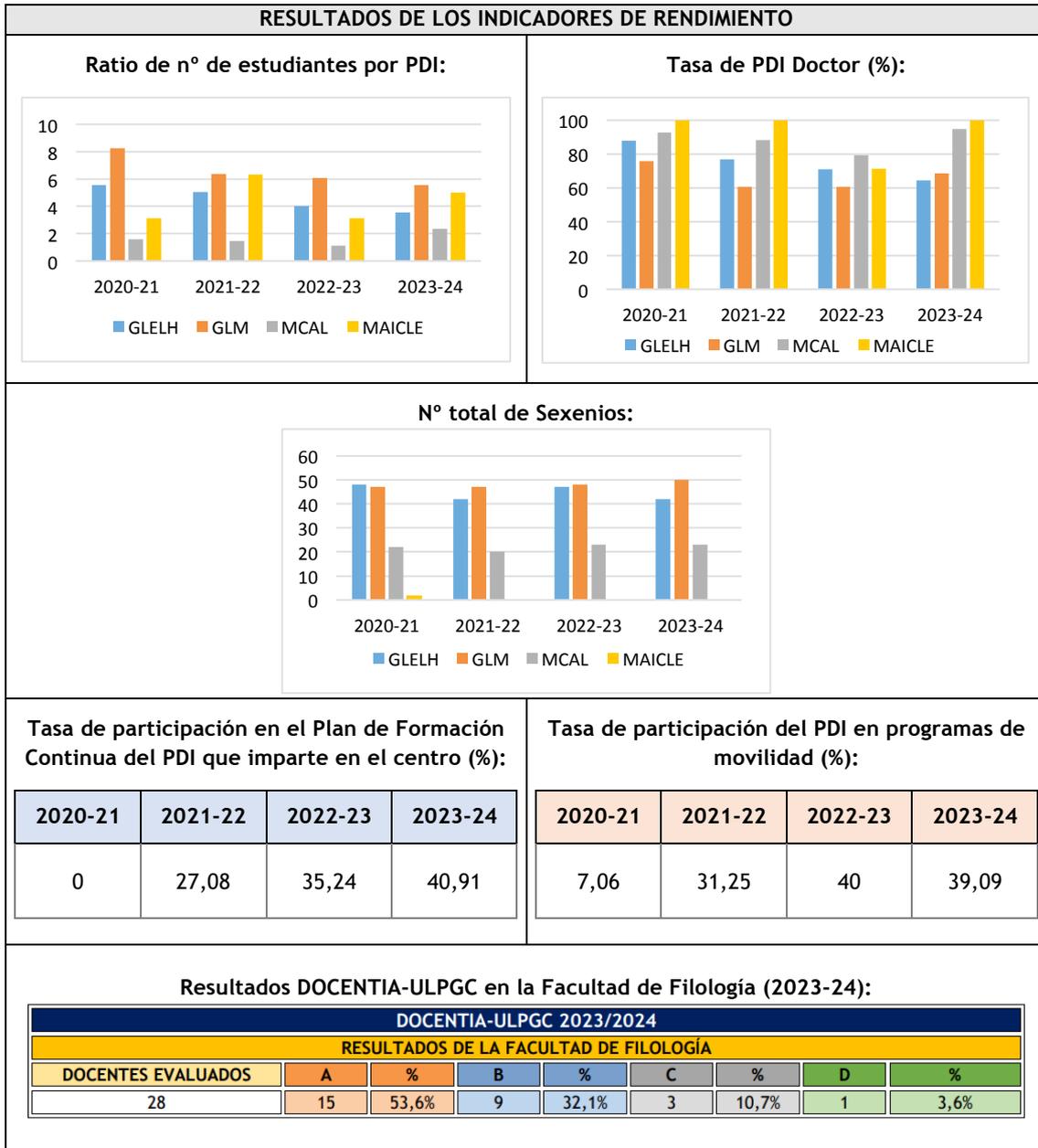
Procedimientos del SGC directamente relacionados con este apartado:

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

Satisfacción del estudiante con la actividad docente	2020-21	2021-22	2022-23	2023-24
• GLELH	4,06	4,14	3,95	4,31
• GLM	3,87	4,13	4,11	4,16
• MCAL	4,72	4,06	4,47	4,55
• MAICLE	3,48	4,35	3,76	No existen datos
Satisfacción del profesorado con el proceso de enseñanza-aprendizaje desarrollado:	2020-21	2021-22	2022-23	2023-24
• General en el Centro	No procede	4,07	No procede	4,13

RESULTADOS DE LOS INDICADORES DE SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS IMPLICADOS (Escala sobre 5 puntos)				
• GLELH	No procede	3,96	No procede	4,06
• GLM	No procede	4,00	No procede	4,05
• MCAL	No procede	4,44	No procede	4,37
• MAICLE	No procede	4,50	No procede	5
Satisfacción del profesorado con el plan de formación del profesorado:	2020-21	2021-22	2022-23	2023-24
• General en el Centro	No procede	4,27	No procede	4
Satisfacción del profesorado con los programas de movilidad del PDI:	2020-21	2021-22	2022-23	2023-24
• General en el Centro	No procede	4,17	No procede	4,20
Satisfacción del profesorado con el desarrollo de planificación estratégica y mejoras en la universidad:	2020-21	2021-22	2022-23	2023-24
• General en el Centro	No procede	4,08	No procede	2,92

(*): 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, y sube con respecto al curso anterior tanto en los grados como en el MCAL (de 3,95 a 4,31 en el GLELH; de 4,11 a 4,16 en el GLM y de 4,47 a 4,55 en el MCAL).

La satisfacción del profesorado con el proceso de enseñanza-aprendizaje desarrollado alcanza nuevamente muy buenas cifras, situándose en un 4,06 en el GLELH, un 4,05 en el GLM, un 4,37 en el MCAL y un 5 en el MAICLE. Dentro de la valoración del profesorado con el desarrollo de la planificación estratégica y mejoras en la universidad, hay que reseñar un descenso con respecto a la encuesta anterior de 2021/2022, desde un 4,08 a un 2,92.

La participación de 28 docentes en el programa Docentia se ha saldado con buenos resultados, aunque algo inferiores a los de la convocatoria anterior, alcanzando la máxima evaluación (A) un 53,6% frente al 63,64 del 20222/2023. En términos globales, un 96,4% de los docentes ha alcanzado una evaluación favorable (frente al 100% de la convocatoria anterior).

Las cifras de participación del profesorado en el Plan de Formación Continua siguen la dinámica positiva de los cursos anteriores, superándose en esta ocasión el 40% (40,91% frente al 27,08 y al 35,24% de los dos cursos anteriores. Del mismo modo, el porcentaje de participación del PDI en programas de movilidad mantiene

las buenas cifras de las convocatorias pospandemia (39,09%).

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:

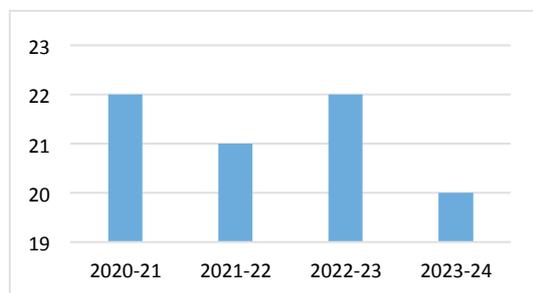
- Procedimiento Institucional para la definición, implantación y seguimiento del plan estratégico de la ULPGC
- Procedimiento institucional para la captación y selección del PTGAS
- Procedimiento institucional para la formación del PTGAS

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:	2020-21	2021-22	2022-23	2023-24
• La gestión de los servicios administrativos (matrícula,	3,21	3,30	3,44	3,52

RESULTADOS DE LOS INDICADORES DE SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS IMPLICADOS (Escala sobre 5 puntos)				
expedientes, etc.)				
Satisfacción del profesorado con la colaboración del PTGAS:	2020-21	2021-22	2022-23	2023-24
• General en el Centro	No procede	4,55	No procede	4,38

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

Reflexión sobre los resultados:

Los datos vuelven a reflejar la satisfacción creciente del alumnado con los servicios administrativos, que sube del 3,44 al 3,52. Aunque desciende ligeramente con respecto a la encuesta anterior del 2021/2022, la satisfacción del profesorado con la colaboración del PTGAS sigue siendo muy alta (4,38).

Ha descendido el número de PTGAS que dan apoyo al Centro, desde los 22 del curso 2022/2023 a los 20 del 2023/2024.

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	2020-21	2021-22	2022-23	2023-24
• GLELH	3,94	3,99	3,98	4,32
• GLM	3,8	4,05	4,09	4,18
• MCAL	3,69	4,52	4,66	4,65
• MAICLE	3,56	4,45	4,09	No existen datos
Satisfacción del estudiante del centro con:	2020-21	2021-22	2022-23	2023-24
• las instalaciones e infraestructuras (aulas, laboratorios, equipamiento, etc.)	3,2	3,34	3,39	3,46
• el apoyo online Apoyo online a la docencia (Campus Virtual, correos electrónicos, videoconferencias, etc.)	3,32	3,87	3,96	3,89
Satisfacción del estudiante de movilidad recibido en el centro con:	2020-21	2021-22	2022-23	2023-24
• Las instalaciones de la ULPGC (aulas, laboratorios, aula de informática, campus virtual, etc.)	3,83	3,60	4,00	4
Satisfacción del profesorado del centro con:	2020-21	2021-22	2022-23	2023-24
• los recursos materiales e infraestructuras del centro	No procede	3,76	No procede	3,62
• el apoyo online a la docencia (Campus Virtual (Elearning), Microsoft Teams, BigBlueButton, e-tutor (Open ULPGC), etc.)	No procede	4,43	No procede	4,33
Satisfacción del egresado del centro con:	2020-21	2021-22	2022-23	2023-24
• las instalaciones e infraestructuras para el desarrollo del título (aulas, laboratorios, espacios de trabajo, campus virtual, etc.)	No procede	3,09	No procede	3,48
Satisfacción del PTGAS del centro con:	2020-21	2021-22	2022-23	2023-24
• los recursos materiales e infraestructuras del centro	No procede	3,33	No procede	3,16

(*): 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:	2021-22	2022-23	2022-23	2023-24
• la gestión de los servicios administrativos (matrícula, expedientes, etc.)	3,30	3,44	3,44	3,52
Satisfacción del estudiante de movilidad recibido en el centro con:	2020-21	2021-22	2022-23	2023-24
• los servicios de la ULPGC (bibliotecas, aulas de estudios...)	4,33	2,85	4,43	4,75

RESULTADOS DE LOS INDICADORES DE SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS IMPLICADOS (Escala sobre 5 puntos)				
Satisfacción del profesorado del centro con:	2020-21	2021-22	2022-23	2023-24
• los servicios administrativos	No procede	4,32	No procede	4,18
Satisfacción del egresado del centro con:	2020-21	2021-22	2022-23	2023-24
• Los servicios de apoyo (Biblioteca, salas de estudio, administración, becas, etc.)	No procede	3,18	No procede	3,88
Satisfacción del PTGAS del centro con:	2020-21	2021-22	2022-23	2023-24
• el desarrollo de trámites académicos de los estudiantes en el centro	No procede	No existen datos	No procede	3,88
• el desarrollo de trámites académicos del profesorado en el centro	No procede	No existen datos	No procede	3,8

(*): 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 con el acceso a las instalaciones, servicios y recursos sigue siendo muy positiva, con valores por encima de 4 en las tres titulaciones de las que se obtienen datos (4,32 en el GLELH, un 4,18 en el GLM y un 4,65 en el MCAL). Destacan igualmente las altas cifras de satisfacción del estudiantado recibido, tanto con las instalaciones de la ULPGC (4) como con los servicios como bibliotecas y aulas de estudio (4,75).

Con respecto a la encuesta anterior de 2021/2022, baja ligeramente la satisfacción del profesorado con los recursos materiales (de 3,76 a 3,62), el apoyo online a la docencia (de 4,43 a 4,33) y los servicios administrativos (de 4,32 a 4,18), aunque las cifras siguen siendo buenas. También entre el PTGAS baja la satisfacción con los recursos materiales y las infraestructuras del centro (del 3,33 en el 2021/2022 al 3,16).

Oportunidades de mejora:

- Seguir trabajando con la administradora en la mejora de los recursos materiales e infraestructuras del centro.

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

Procedimientos del SGC directamente relacionados con este apartado:	
<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 	
Principales aspectos que se tienen en cuenta en el análisis de este apartado (inputs):	
<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:	2020-21	2021-22	2022-23	2023-24
<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.) 	3,17	3,23	3,32	3,08
Satisfacción del profesorado del centro con:	2020-21	2021-22	2022-23	2023-24
<ul style="list-style-type: none"> • Desarrollo de mejoras de los títulos y del centro 	No procede	3,89	No procede	4
Satisfacción del egresado del centro con:	2020-21	2021-22	2022-23	2023-24
<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...) 	No procede	2,50	No procede	3,23
Satisfacción del PTGAS del centro con:	2020-21	2021-22	2022-23	2023-24
<ul style="list-style-type: none"> • Desarrollo de mejoras del centro 	No procede	2,00	No procede	2,72

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

Reflexión sobre los resultados:

Baja ligeramente la satisfacción del estudiantado con el desarrollo de mejoras en el centro (de 3,32 a 3,08). Ese mismo dato mejora con respecto a la encuesta anterior tanto en lo que se refiera al profesorado (de 3,89 a 4), al alumnado egresado (de 2,50 a 3,23) y PTGAS (de 2 a 2,72).

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	• GLELH: 58% (error muestral: 4,1%)
		• GLM: 56% (error muestral: 3,4%)
		• MCAL: 83% (error muestral: 6,8%)
		• MAICLE: No existen datos
<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: 22,59% (error muestral: 5,82%)
		• GLELH: 18,94% (error muestral: 11,3%)
		• GLM: 26,3% (error muestral: 6,8%)
		• MCAL: 10,87% (error muestral: 35,1%)
		• MAICLE: 10% (error muestral: 82,2%)

RESULTADOS DE LOS INDICADORES DE RENDIMIENTO		
<ul style="list-style-type: none"> Encuesta de satisfacción del estudiante de movilidad recibido (on-line) Escala del 1 al 5 	Anual	<ul style="list-style-type: none"> Centro: 3,88% (error muestral: 40,5%)
<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	<ul style="list-style-type: none"> Centro: 16,02% (error muestral: 12,42 %)
		<ul style="list-style-type: none"> GLELH: 12,07% (error muestral: 29,4%)
		<ul style="list-style-type: none"> GLM: 15,94 % (error muestral: 2,6%)
		<ul style="list-style-type: none"> MCAL: 25% (error muestral: 42,95%)
		<ul style="list-style-type: none"> MAICLE: 21,74% (error muestral: 33,27%)
<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"> Centro: 60% (error muestral: 6,43%)
		<ul style="list-style-type: none"> GLELH: 53,23% (error muestral: 9,87%)
		<ul style="list-style-type: none"> GLM: 57,14% (error muestral: 8,57%)
		<ul style="list-style-type: none"> MCAL: 84,21% (error muestral: 8,39%)
		<ul style="list-style-type: none"> MAICLE: 100% (error muestral: 0)
<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"> Centro: 50% (error muestral: 17,1%)
<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_docentia
<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/
<ul style="list-style-type: none"> Encuestas propias del centro 	Anual	<ul style="list-style-type: none"> https://fil.ulpgc.es

(*) 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:	2020-21	2021-22	2022-23	2023-24
<ul style="list-style-type: none"> GLELH 	3,86	3,96	4,00	3,79
<ul style="list-style-type: none"> GLM 	3,33	4,13	3,47	3,68
<ul style="list-style-type: none"> MCAL 	4,8	5	4,50	5
<ul style="list-style-type: none"> MAICLE 	3	4,67	2,67	4
Índice de satisfacción general del estudiante con la actividad docente:	2020-21	2021-22	2022-23	2023-24
<ul style="list-style-type: none"> GLELH 	4,06	4,14	3,95	4,31

RESULTADOS DE LOS INDICADORES DE SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS IMPLICADOS (Escala sobre 5 puntos)				
• GLM	3,87	3,65	4,11	4,16
• MCAL	4,72	4,06	4,47	4,55
• MAICLE	3,48	4,35	3,76	No existen datos
Índice general de satisfacción del estudiante de movilidad recibido del centro:	2020-21	2021-22	2022-23	2023-24
• Centro en General	4,13	4,25	4,43	5
Índice de satisfacción general del PDI con el título:	2020-21	2021-22	2022-23	2023-24
• GLELH	No procede	4,04	No procede	4,09
• GLM	No procede	4,04	No procede	4,05
• MCAL	No procede	4,33	No procede	4,56
• MAICLE	No procede	4,5	No procede	5
Índice de satisfacción general del PTGAS con la organización de los programas formativos en el centro:	2020-21	2021-22	2022-23	2023-24
• Centro en General	No procede	3,13	No procede	3,55
Índice de satisfacción del egresado con la titulación:	2020-21	2021-22	2022-23	2023-24
• GLELH	No procede	3,25	No procede	3,57
• GLM	No procede	3,08	No procede	3,59
• MCAL	No procede	4	No procede	4,33
• MAICLE	No procede	3,5	No procede	3,8
Satisfacción del empleador con la formación de los contratados:	2020-21	2021-22	2022-23	2023-24
• GLELH	4,5	No procede	No procede	No procede
• GLM	4,67	No procede	No procede	No procede
• MCAL	No datos	No procede	No procede	No procede
• MAICLE	No procede	No procede	No procede	No procede

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

Reflexión sobre los resultados:

De los datos recabados, sigue evidenciándose un problema estructural en la institución de participación de los distintos grupos de interés en los procesos de encuestación que les afectan. En el caso de la encuesta de satisfacción al estudiantado con la calidad docente, aunque se ha producido un descenso en la participación con respecto al curso anterior, se han vuelto a conseguir unos índices de participación que consideramos buenos, teniendo en cuenta los porcentajes globales de la ULPGC en este apartado. En el curso 2021/2022, la participación a nivel de facultad estaba por debajo del 50% (42,14%), y, de manera especialmente preocupante, el porcentaje de participación en el GLELH era de tan solo un 27,51%, mientras que en el GLM fue de 56,35%, en el MCAL de 86,67% y en el MAICLE de 54,55%. Un curso después, se consiguió subir esas cifras de manera notable,

alcanzándose una participación global en la facultad de un 68,96%, con un 59,44% en el GLELH, un 69,16% en el GLM, un 86,67% en el MCAL y un 88,89% en el MAICLE. En el 2023/2024, curso académico objeto de análisis en este informe, se alcanzó un porcentaje del 58% en el GLELH, muy similar al del curso anterior; un 56% en el GLM y un 83% en el MCAL (sin datos en el MAICLE por la no impartición del título). A pesar del descenso, entendemos que las buenas cifras se corresponden con la apuesta 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.

En cuanto a lo que se refiere a la participación del estudiantado en la encuesta de satisfacción con el título y el centro, aunque el porcentaje sigue siendo muy mejorable, se ha conseguido en los últimos cursos una línea ascendente de participación: 11,17% en el 2021/2022, 14,22% en el 2022/2023 y un 22,59% en el 2023/2024. Vuelve a bajar, sin embargo, la participación del estudiantado de movilidad recibido, desde el 7,61% al 3,88%. Sí sube la participación del alumnado egresado en la encuesta de satisfacción con el título y el centro con respecto al último curso de encuestación, el 2021/2022, desde 10,09% al 16,02%.

En cuanto a la participación del PDI en la encuesta de satisfacción con la titulación y el centro, se produce una importante subida desde el 48,96% del 2021/2022 al 60% del 2023/2024.

Destaca de manera notable la participación del PTGAS en esta encuesta, al pasar del 19,05% en el 2021/2022 al 50% en el 2023/2024.

Dentro del mismo apartado, los índices de satisfacción del alumnado con el título son en general positivos, produciéndose un ascenso con respecto al curso anterior en el GLM (de 3,47 a 3,68%), el MCAL (de 4,50 a 5) y, sobre todo, en el MAICLE, que sube del 2,67 al 4. Baja ligeramente en el GLELH, de 4 a 3,79.

Los índices de satisfacción con la actividad docente son muy positivos, con subidas en el GLM (de 4,11 a 4,16), en el GLELH (de 3,95 a 4,31) y en el MCAL (de 4,47 a 4,55).

La satisfacción del estudiante de movilidad recibido alcanza la máxima nota de 5.

La satisfacción del PDI con la titulación en la que imparten docencia alcanza nuevamente índices muy positivos, por encima de 4 en todos los casos: 4,09 en el GLELH; 4,05 en el GLM; 4,56 en el MCAL y 5 en el MAICLE. En estas titulaciones, la satisfacción del alumnado egresado también mejora con respecto a la encuesta

anterior: de 3,25 a 3,57 en el GLELH; de 3,08 a 3,59 en el GLM; de 4 a 4,33 en el MCAL y de 3,5 a 3,8 en el MAICLE.

Finalmente, sube también la satisfacción del PTGAS con la organización de los programas formativos en el centro, de 3,13 a 3,55.

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.

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
2	0	0	0

Relación de temáticas:

RESULTADOS DE LOS INDICADORES DE RENDIMIENTO	
• Profesorado	1
• Exámenes	1

RESULTADOS DE LOS INDICADORES DE SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS IMPLICADOS (Escala sobre 5 puntos)				
Satisfacción del estudiante del centro con:	2020-21	2021-22	2022-23	2023-24
• Los sistemas de participación (por ejemplo, en la junta de centro o en comisiones), opinión, propuestas mejoras, solución de quejas, etc.	2,95	3,66	3,33	3,11
Satisfacción del profesorado del centro con:	2020-21	2021-22	2022-23	2023-24
• Los sistemas de participación, opinión, propuestas mejoras, solución de quejas, etc.	No procede	4,11	No procede	3,91
Satisfacción del egresado del centro con:	2020-21	2021-22	2022-23	2023-24
• 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...)	No procede	2,50	No procede	3,23
Satisfacción del PTGAS del centro con:	2020-21	2021-22	2022-23	2023-24
• Los sistemas de participación, opinión, propuestas mejoras, solución de quejas, etc.	No procede	2,00	No procede	2,7

(*): 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 3,33 a 3,11), pero sigue siendo una buena cifra, superior a la de los cursos 19-20 y 20-21, que estaban por debajo de 3. Baja también la del PDI con respecto a la encuesta anterior (de 4,11 a 3,91), mientras que sube positivamente la del alumnado egresado (de 2,50 a 3,23) y la del PTGAS (de 2 a 2,7).

Propuestas de mejora:

- Analizar el descenso en la satisfacción del alumnado con los sistemas de participación.

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:	2020-21	2021-22	2022-23	2023-24
• la información ofrecida por el centro (plan de estudios, movilidad, horarios...)	3,66	3,77	3,58	3,55
Satisfacción del estudiante del estudiante de movilidad recibido en el centro con:	2020-21	2021-22	2022-23	2023-24
• Información ofrecida por la ULPGC	3,71	2,86	3,29	3,25
Satisfacción del profesorado del centro con:	2020-21	2021-22	2022-23	2023-24
• La información difundida por el centro (plan de estudios, proyectos docentes, horarios, etc.)	No procede	4,58	No procede	4,38
Satisfacción del egresado del centro con:	2020-21	2021-22	2022-23	2023-24
• La información ofrecida por el centro	No procede	3,05	No procede	3,80
Satisfacción del PTGAS del centro con:	2020-21	2021-22	2022-23	2023-24
• La información ofrecida por el centro	No procede	3,00	No procede	3,09

(*): 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, similares a los de la encuesta anterior. Bajan ligeramente las cifras de satisfacción del alumnado del alumnado de movilidad recibido y del profesorado, mientras que suben ligeramente las del PTGAS y el alumnado egresado. En todos los casos las cifras se sitúan por encima de 3.

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://fil.ulpgc.es/blog/> <https://www.facebook.com/ffulpgc/> @filulpgc

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:	2020-21	2021-22	2022-23	2023-24
<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.) 	3,17	3,23	3,32	3,08
Satisfacción del profesorado del centro con:	2020-21	2021-22	2022-23	2023-24
<ul style="list-style-type: none"> • Desarrollo de mejoras del centro 	No procede	3,89	No procede	4
Satisfacción del egresado del centro con:	2020-21	2021-22	2022-23	2023-24
<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...) 	No procede	2,50	No procede	3,23
Satisfacción del PTGAS del centro con:	2020-21	2021-22	2022-23	2023-24
<ul style="list-style-type: none"> • Desarrollo de mejoras del centro 	No procede	2,00	No procede	2,72

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

Reflexión sobre los resultados:

Con respecto al desarrollo de mejoras en el centro, baja ligeramente con respecto a la anterior encuesta la satisfacción del alumnado (de 3,32 a 3,08), mientras que sube en el profesorado (de 3,89 a 4), el alumnado egresado (de 2,50 a 3,23) y el PTGAS (de 2 a 2,72).

Propuestas 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