

Informe Anual
Curso Académico 2010/2011

Facultad de Filología

Autor: Equipo Decanal

Aprobado por la Comisión de Garantía de Calidad reunida el 24 de septiembre de 2012 y posteriormente aprobado en Junta de Facultad de 25 de octubre de 2012

INTRODUCCIÓN

La Facultad de Filología, atendiendo a los procedimientos definidos en el Sistema de Garantía de Calidad, garantiza que se miden y analizan los resultados del aprendizaje, la gestión y la satisfacción de los grupos de interés, así como cualquier otro resultado que pueda afectar a la mejora del Centro. Con el propósito de rendir cuentas a la sociedad en general y, en particular, en cumplimiento con los procedimientos del Sistema de Garantía de Calidad, se presenta el Informe Anual del Centro, en el que se valoran los resultados de la Facultad en el curso académico 2010/2011.

Durante el curso académico 2010/2011, la Facultad de Filología impartió las licenciaturas en Filología Hispánica y Filología Inglesa, que se encuentran en proceso de extinción, y los primeros cursos de las titulaciones adaptadas al Espacio Europeo de Educación Superior (EEES), Grado en Lengua Española y Literaturas Hispánicas y Grado en Lenguas Modernas. En este informe se analizan los datos generales de la Facultad, incluyendo los resultados de los últimos cursos de las Licenciaturas y de los primeros cursos de los Grados. Tanto los datos generales como los específicos de los grados se pueden consultar en los anexos de este informe. Las actuaciones e indicadores analizados están relacionados con la organización del Centro y con las dimensiones sobre las que se estructura el modelo de acreditación de los grados.

En Las Palmas de G.C., a 25 de octubre de 2012

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

1. RESULTADOS DEL CENTRO

1.1. OBJETIVOS DE DIRECCIÓN DEL CENTRO

Atendiendo a la Política de Calidad de la Facultad de Filología definida a partir del *Procedimiento estratégico para la Elaboración y Actualización de la Política y Objetivos de Calidad (PEC01)*, en el curso 2010/2011 el Equipo Decanal se planteó una serie de acciones y metas para el logro de los objetivos de dirección planificados. En general, los resultados obtenidos han sido satisfactorios, ya que se han superado las metas establecidas (10%) con respecto al incremento de la movilidad de estudiantes recibidos mayoritariamente en las licenciaturas y en menor número en los grados (incremento del 16%), y del número de acciones de orientación dirigidas a estos mismos estudiantes (incremento del 66,6%). Hay que agradecer a los miembros del Centro con competencias en el área de las relaciones internacionales el esfuerzo realizado, y que se ha visto plasmado en la consecución de los objetivos previstos.

Además, la Facultad de Filología, respondiendo a su compromiso de aumentar y completar su oferta formativa con la inclusión de títulos de máster, puso en marcha durante el curso 2010/2011 dos grupos de trabajo que se encargaron de elaborar el diseño del plan de estudios de dos propuestas de máster: Máster en Cultura Audiovisual y Literatura y Máster en Enseñanza Bilingüe y Lenguas Aplicadas a la Gestión de la Información.

1.2. DESARROLLO Y APOYO A LA FORMACIÓN DEL CENTRO

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

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

El *Procedimiento clave para la Definición del Perfil de Ingreso y Captación de Estudiantes (PCC01)* del Sistema de Garantía de Calidad de la Facultad de Filología establece que anualmente debe elaborarse un Plan de Captación en el que se recojan los objetivos y responsables así como las acciones planificadas y su temporalización. Durante el curso 2010-2011, la Comisión de Acción Tutorial (CAT) del Centro no pudo elaborar este documento aunque sí se planificaron acciones de captación y se llevaron a cabo en distintos centros educativos. El Centro se compromete para el curso 2011-2012 a tener

definido y aprobado el Plan de Captación en el seno de la CAT, en función de los perfiles de ingreso definidos y las ofertas de plazas.

En cuanto a la oferta y demanda de plazas, los resultados obtenidos en este curso académico (2010/2011) corroboran un incremento general de los valores consultados que indican que los nuevos títulos implantados han tenido una buena acogida a nivel social. Como ejemplo, queremos resaltar que la tasa de acceso¹ del Centro ha pasado del 24,96% en 2009/2010 al 18,81% en 2010/2011, cifras que corroboran el alto número de estudiantes que se preinscriben en nuestros títulos; la tasa de matriculación del curso 2010/2011 ha ascendido al 98,65% en el Grado en Lengua Española y Literaturas Hispánicas, y al 105,43% en el Grado en Lenguas Modernas, por lo que el Centro se propone como acción de mejora para conseguir un mayor número de matriculados en el Grado en Lengua Española y Literaturas Hispánicas, revisar las acciones del Plan de Captación planificadas en el seno de la Comisión de Acción Tutorial de la Facultad de Filología de cara al curso 2011-2012. En relación con la tasa de matriculación del Grado en Lenguas Modernas, el Centro es consciente de que en el caso de que se siguieran obteniendo resultados similares en cuanto al alto número de solicitantes y el limitado número de plazas ofertadas, debería al menos estudiarse la posibilidad de aumentar las plazas de nuevo ingreso.

Por otro lado, conviene resaltar que se ha observado un incremento en la nota media de los estudiantes de nuevo ingreso, tal y como demuestran los datos de la siguiente tabla:

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

Tabla 1. Nota media de estudiantes de nuevo ingreso

Otro dato que corrobora la buena acogida de los nuevos títulos de grado de la Facultad de Filología es el incremento en el número de estudiantes de nuevo ingreso que eligen nuestros títulos como primera opción, lo cual redundará sin duda en mejores resultados académicos:

¹ Tasa de acceso: $[\text{N}^\circ \text{ de matriculados de nuevo ingreso en la titulación} / \text{N}^\circ \text{ de preinscritos en la titulación}] * 100$

Indicador	2007/08	2008/09	2009/10	2010/11
Tasa de estudiantes de nuevo ingreso (U-IN15REN-P-1)	60,56	70,50	49,71	81,76

Tabla 2. Tasa de estudiantes de nuevo ingreso²

Finalmente, los resultados de la encuesta de satisfacción de estudiantes de nuevo ingreso de la Facultad de Filología indican que nuestro alumnado se muestra satisfecho en líneas generales con las acciones de captación, oferta y demanda. La media obtenida es de 3,12 sobre 5, valor que se considera adecuado.

- *Orientación al Estudiante*

El Sistema de Garantía de Calidad la Facultad de Filología cuenta con dos procedimientos relacionados con la orientación al estudiante: *Procedimiento clave de Orientación al Estudiante (PCC03)* y *Procedimiento clave de Orientación Profesional (PCC06)*. El Centro considera de suma importancia ofrecer orientación a nuestros estudiantes de grado en esta nueva etapa de adaptación al EEES, para lo que ha creado en su página web una sección de "Acción Tutorial" en la que se muestra toda la información sobre orientación académica: http://www.centros.ulpgc.es/ff/index.php?option=com_content&view=article&id=69&Itemid=162. Entre esa información cabe destacar la existencia de un Plan de Acción Tutorial de la Facultad de Filología, elaborado por la Comisión de Acción Tutorial (CAT) y aprobado en Junta de Facultad de 9 de noviembre de 2010, en el que se definen los objetivos de la acción tutorial y se especifican las acciones que se desarrollarán sobre la orientación inicial de los nuevos estudiantes y sobre la orientación a los estudiantes durante la carrera. Además, en la web del Centro se pueden consultar los Programas Específicos de Orientación que de forma anual planifica el equipo decanal en colaboración con la CAT, así como información sobre los tutores orientadores y de discapacidad asignados a los estudiantes de los distintos grados de la promoción 2010-2014 (nombres, correos electrónicos, horario de atención).

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

En cuanto a los niveles de satisfacción de nuestros estudiantes con las acciones de tutorización realizadas y con la existencia de tutores orientadores y de discapacidad, podemos resaltar que el índice de satisfacción del estudiante de nuevo ingreso con las acciones de acogida llevadas a cabo es de 3,21 sobre 5; un valor similar se ha obtenido cuando se les ha preguntado sobre la orientación al estudiante en general: 3,2 sobre 5.

▪ *Desarrollo y evaluación de la enseñanza*

En relación con el *Procedimiento clave para el Desarrollo y Evaluación de las Enseñanzas* (PCC09), debemos resaltar que la Facultad de Filología ha establecido unos procesos de coordinación del profesorado, velando, principalmente, por la correcta coordinación horizontal y vertical de las asignaturas, que han quedado plasmados en *el Reglamento de Coordinación de la Facultad*, aprobado en Junta de Facultad de 3 de marzo de 2011 (http://www.ff.ulpgc.es/index.php?option=com_content&view=article&id=97%3AReglamento-y-normativa-de-la-facultad-de-filologia&catid=58&Itemid=158). Además, se ha procedido al nombramiento de coordinadores de Título, Módulos, Materias y Semestres en cada uno de los grados, cuyos nombres se pueden consultar en el Organigrama del Centro, sección de "Órganos de representación y coordinación", que se encuentra publicado en la web de la Facultad:

http://www.ff.ulpgc.es/index.php?option=com_content&view=article&id=142%3Aorganos-de-representacion-y-coordinacion&catid=107&Itemid=166

Por otro lado, la Facultad de Filología, en su afán de promover la participación de los estudiantes en el desarrollo de la enseñanza y en las distintas comisiones, aprobó en Junta de Facultad de 15 de diciembre de 2010 el *Protocolo para la elección de delegados y subdelegados de curso*. Tal y como indica el protocolo, de manera anual se procede al nombramiento de delegados y subdelegados de curso y a su difusión a través de la web de la Facultad (Organigrama / Órganos de representación y coordinación / Titulación / Representación estudiantil).

En cuanto a los resultados de las tasas de graduación, eficiencia y abandono del Grado en Lengua Española y Literaturas Hispánicas y del Grado en Lenguas Modernas, hemos detectado que las metas establecidas para dichas tasas no aparecen definidas en las memorias de verificación de los títulos de grado del Centro, por lo que la Facultad de

Filología se propone como acción de mejora planificar un objetivo específico que permita establecer metas en estos indicadores para así poder responder al seguimiento de los resultados previstos.

Por otro lado, los resultados de los indicadores correspondientes a las licenciaturas que se encuentran en proceso de extinción (Filología Hispánica y Filología Inglesa, promoción 2007/08-2010/11) muestran una tasa de eficiencia del 90,72% y 91,10% respectivamente; una tasa de graduación del 11,67% y 10,8% respectivamente; y una tasa de abandono del 51,67% y 62,20% respectivamente. Aunque los resultados de los dos últimos indicadores puedan interpretarse como poco alentadores, sí podemos confirmar que, por un lado, con la implantación de los nuevos grados se ha podido observar un aumento considerable entre los estudiantes que escogen nuestros grados en primera y segunda opción y en el número de preinscritos, lo que indica que contamos ahora con estudiantes más vocacionales y más motivados:

	Curso 2009/2010			Curso 2010/2011			
	Nuevo ingreso	Preinscritos	1ª opción	Nuevo ingreso	Preinscritos	1ª opción	2ª opción
Filología Hispánica	70	272	36	—	—		
Filología Inglesa	103	421	50	—	—		
Lengua Española y Literaturas Hispánicas	—	—	—	73	428	64	80
Lenguas Modernas	—	—	—	97	476	75	113

Tabla 4. Número de estudiantes de nuevo ingreso (U-IN15REN-P(2)), preinscritos y matriculados en 1ª(U-IN15REN-P(2)) y 2ª opción (U-IN09REN-P) en la titulación

Además, hemos percibido una mejora del nivel medio de los estudiantes que acceden a nuestros grados, tal y como se desprende del resultado del indicador que mide la tasa de rendimiento en créditos por titulación: 74,91% en el Grado en Lengua Española y

Literaturas Hispánicas (frente al 55,75% en Filología Hispánica) y 82,40% en el Grado en Lenguas Modernas (frente a un 57,87% en Filología Inglesa). Estos resultados permiten prever que se producirá una subida considerable en las tasas de graduación y eficiencia de nuestros futuros graduados lo que previsiblemente conllevará a una reducción de la tasa de abandono. De este modo, el Centro debe establecer, en su planificación de objetivos de dirección, metas que resulten del estudio y análisis de estos resultados.

Según las cifras de créditos matriculados para este curso, se observa un número de créditos superados superior al de años anteriores con una tasa de rendimiento del Centro del 63,43%:

Indicador	2007/08	2008/09	2009/10	2010/11
Número de créditos matriculados (Denominador del U-IN06REN-P-1)	35.031	35.114	38.777	38.159
Número de créditos superados (U-IN06REN-P-1)	17.602	18.453	19.120	24.203

Tabla 5. Número de créditos matriculados y superados

En relación con la satisfacción del estudiante con el desarrollo y evaluación de la enseñanza, los resultados que se desprenden de la encuesta de satisfacción elaborada por el Centro muestran una media de 3,2 sobre 5, resultado que consideramos bueno para el primer año de implantación. Con respecto a los niveles de satisfacción del estudiante con el profesorado evaluado a través del Programa DOCENTIA de la ULPGC, el 83,3% de los estudiantes dice estar satisfecho con el profesorado de la Facultad de Filología, porcentaje que se encuentra por encima de la media de la ULPGC (77,8%).

- *Personal Docente*

A través de las normativas de la ULPGC y de los correspondientes procedimientos institucionales relacionados con la adquisición, formación y valoración del personal docente e investigador (PDI) se garantizan la captación de personal cualificado, la renovación de sus conocimientos y el reconocimiento de su actividad docente.

De los resultados obtenidos destaca la alta tasa de PDI doctor (84,93%) y el interés del profesorado por participar en el Plan de Formación Continua del PDI, con un 63,01% de participación. Durante el curso 2010/2011, la participación del profesorado en el programa de evaluación DOCENTIA-ULPGC fue de un 40,26% probablemente debido a que ese año la

participación fue voluntaria y el profesorado no estaba plenamente concienciado de la relevancia de ser evaluado; no obstante, debemos destacar que el 100% de los profesores evaluados obtuvo una valoración positiva. También se debe aclarar que estos resultados corresponden a la evaluación del profesorado durante el curso anterior (2009/2010) al de la convocatoria (2010/2011). Para el curso 2011/2012, el Centro aumentará sus esfuerzos en informar al profesorado acerca de la importancia de participar en este programa de evaluación y se propone como objetivo definir los criterios para la cumplimentación de los informes DOCENTIA para la Convocatoria 2011/2012, en la que se evaluará el curso anterior a la convocatoria, 2010/2011, y presentarlos a la Junta de Facultad para su aprobación.

En cuanto a la participación del profesorado en los programas de movilidad internacional, aunque todavía se percibe un interés escaso por parte del PDI, resulta satisfactorio observar el aumento de la tasa de participación (U-IN20REN-P(1)) del curso 2010/2011, en el que participaron un 6,85% (tasa de la ULPGC: 2,74%), con respecto al curso anterior, 2009/2010, donde solo participaron un 1,43% de los profesores (tasa de la ULPGC: 1,80%).

Finalmente, el Centro distribuyó una encuesta para medir los niveles de satisfacción de los profesores de las licenciaturas y de los grados y en líneas generales podemos afirmar que los resultados en relación con la satisfacción global con el desarrollo del curso 2010/2011 son altamente satisfactorios con una media de 3,8 sobre 5 en el caso de los profesores que impartían docencia en los grados, y una media que asciende a un 4 sobre 5 para el caso de las licenciaturas en extinción. Todos los informes técnicos de los resultados de satisfacción anuales se encuentran publicados en la web del Centro con acceso restringido para los grupos de interés del Centro en las secciones de Calidad y de Estudios.

1.2.2. Prácticas Externas y los Programas de Movilidad

- *Movilidad de Estudiantes*

Los *Procedimientos clave para la Gestión de la Movilidad de los Estudiantes Enviados y Recibidos (PCC04/05)* garantizan tanto el fomento de la movilidad como la correcta gestión de la misma, velando por la adquisición por parte de los estudiantes de los conocimientos y las capacidades previstas en los objetivos de los Títulos. Los datos de *estudiantes enviados* que se aportan en este informe pertenecen a las titulaciones anteriores al EEES

(licenciaturas), ya que para este curso académico no pueden existir datos de movilidad de estudiantes de las nuevas titulaciones, al requerirse para acceder a ellas haber superado un determinado número de créditos. En cuanto a las cifras obtenidas con respecto a los estudiantes enviados dentro del Programa LLP/ERASMUS, se observa un aumento entre el curso 2010-2011 y el anterior, pues se pasa de 17 estudiantes en 2009/2010 a 24 en 2010/2011. Por lo que respecta a los *estudiantes recibidos* dentro del mismo programa, que se incorporan tanto a las licenciaturas como a las nuevas titulaciones, los datos reflejan también un aumento muy significativo con respecto al año anterior: de 49 estudiantes se ha pasado a 252 estudiantes en el curso 2010-2011, probablemente como fruto del esfuerzo de la Facultad por aumentar las tasas de estudiantes recibidos a partir de las acciones planificadas en los objetivos específicos de calidad del Centro para el curso 2010/2011 (ver apartado 1.1. de este documento). No obstante, somos conscientes de la necesidad de seguir trabajando en la mejora de los procesos relacionados con la movilidad, en incentivar la participación de los alumnos para que participen en los programas de movilidad y en aumentar el número de plazas con otras universidades.

- *Prácticas Externas*

En el *Procedimiento clave para la Gestión de las Prácticas Externas (PCC07)* se organiza y planifica el desarrollo de las prácticas externas. Los estudiantes actuales de las titulaciones no adaptadas al EEES de la Facultad de Filología han tenido la opción de matricularse en una asignatura institucional optativa, "Prácticas en empresa", ofrecida por el Departamento de Filología Española, Clásica y Árabe, habiéndose matriculado en el curso 2010-2011 tres estudiantes. La Facultad de Filología ya desde el curso 2010-2011 está realizando un esfuerzo para conseguir un número adecuado de convenios en previsión del aumento de estudiantes en prácticas como consecuencia de la consideración de dichas prácticas como asignatura obligatoria en las nuevas titulaciones, las cuales se desarrollarán en el último curso de la titulación (curso académico 2013-2014). Además, el Centro planificará y organizará las prácticas externas según lo establecido en el Reglamento de prácticas externas de la ULPGC aprobado en Consejo de Gobierno de 29 de junio de 2011 y publicado en BOULPGC nº7 de 4 de julio de 2011, y estudiará si es necesario desarrollar un reglamento interno para adaptar las prácticas externas a las necesidades y especificidades de sus títulos.

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

El Observatorio de Empleo, a través del *Procedimiento institucional de Seguimiento de la Inserción Laboral*, ofrece anualmente los datos sobre la inserción laboral de los titulados. En relación con las nuevas titulaciones, aún no se puede hacer un análisis porque no existen egresados, aunque sí se puede valorar la inserción de las titulaciones no adaptadas al EEES. En este sentido, se observa que los datos de los egresados, al año de terminar los estudios, indican que, aunque la tasa de inserción laboral bajó de un 40,82% en 2008 a un 34,62% en 2009, la tasa de paro tendió a disminuir a lo largo de los años 2008 y 2009, pasando de 34,03% a 26,92%. Un análisis más fiable es el de los resultados obtenidos a los tres años de la finalización de los estudios, los cuales indican una tasa de inserción alta (por encima de 65% de la población en los años 2005 (65,96%), 2006 (73,02%) y 2007 (65,93%)), muy superior a la del paro, que en 2005 ascendió al 26,78% y en el año 2007 fue inferior al 24% (23,40%).

1.2.4. Satisfacción de los distintos colectivos implicados

El *Procedimiento Institucional de Medición de la Satisfacción* especifica los mecanismos para realizar el seguimiento de la información relativa a la percepción de los diferentes grupos de interés (estudiantes, personal docente e investigador, personal de administración y servicios y sociedad en general). Teniendo en cuenta que se están implantando los primeros años de las nuevas titulaciones, la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria se ha centrado, fundamentalmente, en la medición de la satisfacción de los estudiantes, y tiene previsto realizar la medición del resto de grupos de interés durante los próximos cursos académicos. Dos son las encuestas institucionales online de satisfacción distribuidas a lo largo del curso 2010/2011:

- La encuesta institucional de *satisfacción de estudiantes de nuevo ingreso*, en la que se pregunta sobre los procesos de captación, oferta de plazas y orientación al estudiante, perfiles del programa formativo, los servicios prestados y los canales de información: los resultados de participación de los estudiantes de la Facultad han sido significativos, contestando el 55,86% de la población (24,3% en el Grado en Lengua Española y Literaturas Hispánicas y 71,3% en el Grado en Lenguas Modernas), porcentaje que coloca a la Facultad de Filología en el tercer puesto del

ranking en participación de la ULPGC. De manera resumida presentamos en el siguiente gráfico las medias de satisfacción de los estudiantes de la Facultad de Filología remitidas por el Gabinete de Evaluación Institucional (GEI), unidad técnica dependiente del Vicerrectorado de Calidad e Innovación Educativa, cuyos valores muestran un nivel general de satisfacción superior al 3:

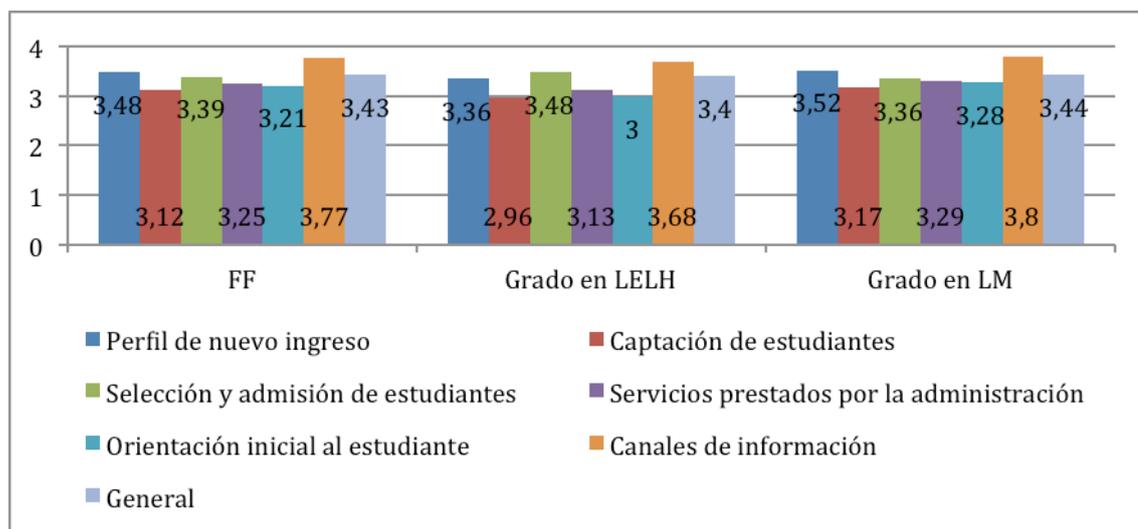


Gráfico 1. Satisfacción de los estudiantes de nuevo ingreso

- La encuesta institucional *de satisfacción del estudiante con la actividad docente*, desarrollada y enmarcada dentro del Programa DOCENTIA-ULPGC. A la vista de los resultados obtenidos para el curso 2010/2011, se constata que la participación del alumnado en encuestas de satisfacción distribuidas de manera online es muy escasa, por lo que el Vicerrectorado con competencias en Calidad tiene previsto proceder a realizar esta encuesta de manera presencial contando con la colaboración de la Facultad. El porcentaje de participación global de la Facultad de Filología en la evaluación del profesorado del primer semestre ascendió al 7,64%, mientras que en el segundo semestre se observó un ligero aumento que situó a nuestro Centro en el segundo en participación de toda la ULPGC con un 9,89%. La siguiente tabla muestra los porcentajes de participación por semestre y por titulación, y podemos destacar que el alumnado de los grados sobrepasa al de las licenciaturas en los niveles de participación en el segundo semestre:

Curso 2010/2011	Primer semestre	Segundo semestre
Filología Hispánica	4,72	4,28
Filología Inglesa	4,60	9,89
Grado en Lengua Española y Literaturas Hispánicas	4,04	14,43
Grado en Lenguas Modernas	17,69	15,33

Tabla 6. Participación de los estudiantes en las encuestas de valoración docente (PROGRAMA-DOCENTIA)

Por lo que respecta a las encuestas de satisfacción cuyo responsable es la Facultad de Filología, éstas han sido desarrolladas, distribuidas y analizadas atendiendo a lo establecido en el *Procedimiento de apoyo para la Medición de la Satisfacción, Expectativas y Necesidades (PAC07)*. De este modo, la Comisión de Garantía de Calidad ha elaborado encuestas de satisfacción para cada uno de los semestres destinadas a los estudiantes de los grados y al profesorado, diseñando en este último caso una encuesta específica para los profesores que imparten docencia en las licenciaturas y otra para los que han impartido docencia en los grados. Los informes técnicos de resultados de todas estas encuestas han sido publicados en la página web del Centro con acceso restringido para nuestros grupos de interés en las secciones de Calidad y de Estudios. Además, se ha facilitado directamente a la administradora del edificio y a la responsable de la biblioteca los resultados de satisfacción referidos a preguntas directas sobre sus ámbitos de competencias.

Como ya hemos señalado con anterioridad en este informe, la media de satisfacción del estudiante con el desarrollo y evaluación de la enseñanza es de 3,2 sobre 5, y la del profesorado con el desarrollo del curso 2010/2011 es de 3,8 sobre 5 para los profesores que impartían docencia en los grados, y de 4 sobre 5 para los profesores con docencia en las licenciaturas en extinción, resultados que en líneas generales resultan positivos.

En lo que respecta a la satisfacción de los distintos colectivos implicados, la Facultad de Filología se propone algunas acciones de mejora para cursos venideros. Por un lado, siguiendo las recomendaciones del Gabinete de Evaluación Institucional en el proceso de

seguimiento realizado en Enero de 2012 sobre el desarrollo del primer año de implantación de los nuevos grados, se procederá a reducir el número de encuestas de satisfacción distribuidas por el Centro a una global por curso académico y a evitar la repetición de preguntas que ya aparecen en las encuestas institucionales. Además, se continuará incentivando la participación de los estudiantes en las encuestas de satisfacción, independientemente de las vías por las que se desarrolle el proceso de encuestación, a través de correos electrónicos y anuncios en la web del Centro. Por último, se empezará a trabajar en el diseño de encuestas destinadas a conocer la satisfacción de los grupos de interés del Centro que hasta ahora no han sido encuestados: estudiantes de movilidad y prácticas externas, personal de administración y servicios y empleadores.

1.2.5. Atención a Sugerencias y Reclamaciones

La tramitación de quejas, reclamaciones y sugerencias en el curso 2010-2011 se gestionaba a través del *Procedimiento de apoyo para la Gestión de Incidencias, Reclamaciones y Sugerencias* (PAC06) de la Facultad de Filología y el *Procedimiento institucional para la Gestión de Incidencias* (PI12). Durante el curso académico 2010/2011, se registraron a través del procedimiento del Centro ocho quejas/reclamaciones y dos sugerencias relacionadas con las diversas titulaciones ofrecidas por el Centro tal y como detallamos a continuación:

- **Grado en Lengua Española y Literaturas Hispánicas:** tres quejas/reclamaciones y una sugerencia cuyos contenidos estaban relacionados con la metodología, la adaptación de contenidos impartidos a la evaluación, el proceso de matriculación y el protocolo de división de grupos en las asignaturas de lengua inglesa.
- **Grado en Lenguas Modernas:** no se registró ninguna incidencia.
- **Filología Hispánica:** una queja relacionada con la realización de un examen fuera del calendario.
- **Filología Inglesa:** tres quejas/reclamaciones y una sugerencia cuyos contenidos estaban relacionados con la solicitud de calificación por un tribunal, la cancelación de clases por reuniones, el reglamento de evaluación compensatoria y la información dada en Administración.
- **Profesorado:** una queja acerca de la dificultad de acceso al edificio anexo los sábados ocasión de la realización de exámenes.

Dichas reclamaciones se pudieron resolver adecuadamente a través de la mediación del Centro, lo cual indica que se va asentando en la Facultad de Filología la cultura de calidad en la utilización de estos procesos y mecanismos diseñados para la mejora constante. Además, podemos resaltar que la media de satisfacción de los estudiantes con el procedimiento de resolución de incidencias es de 3,2 sobre 5 en el caso de los estudiantes y de 4,2 en el caso del profesorado, según muestran los datos obtenidos en las encuestas de satisfacción realizadas por el Centro en el aula.

1.2.6. Suspensión/ extinción del Título

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

En relación a las titulaciones no adaptadas, el proceso de extinción prosigue adecuadamente, respetándose los derechos de los estudiantes recogidos en el *Reglamento de adaptaciones y convalidaciones entre planes de estudios y reconocimiento de créditos de libre configuración por equivalencias (Consejo de Gobierno de 16 de febrero de 2004)*. Además, con el fin de orientar al profesorado y alumnado en el proceso de extinción se ha creado un espacio en la web del Centro, "Asignaturas en extinción", en el que se proporciona el calendario de extinción de las licenciaturas de Filología Hispánica y Filología Inglesa:

http://www.centros.ulpgc.es/ff/index.php?option=com_content&view=article&id=32&Itemid=123

No obstante, el Centro se propone como acción de mejora convocar anualmente a los profesores con docencia en asignaturas en extinción a una reunión de coordinación en la que se les informe sobre distintos aspectos que deben ser tenidos en cuenta con respecto a estas asignaturas.

1.2.7. Información, Recursos Materiales y Servicios

▪ *Información Pública*

La Facultad de Filología dispone del *Procedimiento clave de Información Pública (PCC08)* para gestionar la información que se difunde a los diferentes grupos de interés. Específicamente, en relación con las titulaciones adaptadas al EEES, se ha puesto toda la información relevante a disposición de la comunidad universitaria y de la sociedad en general, según se evidencia en el **Catálogo Anual de Información Pública** de cada nueva titulación responsabilidad de este Centro. Cabe destacar que en este curso se ha trabajado en la actualización de la **Web institucional** de cada una de las nuevas titulaciones, las cuales contienen toda la información de estos títulos:

- Grado en Lengua Española y Literaturas Hispánicas:
https://www.ulpgc.es/index.php?pagina=estudios&ver=weees002&tipoplan=1&codigo=170_4009_40_G
- Grado en Lenguas Modernas:
https://www.ulpgc.es/index.php?pagina=estudios&ver=weees002&tipoplan=1&codigo=170_4010_40_G

Además, en la página web de la Facultad de Filología se encuentra publicada información muy completa sobre los títulos que se ofertan, la guía académica del curso 2010/2011 con todos los aspectos relacionados con la enseñanza, datos sobre movilidad para guiar a los alumnos en sus estudios, etc. Asimismo, en esta página, existe información específica sobre las Licenciaturas que continúan impartándose. En relación con la satisfacción de los estudiantes, tal y como se ha comentado anteriormente (apartado 1.2.4), existe un espacio en la web del Centro en el que se publican los informes técnicos de satisfacción del curso académico con acceso restringido para su consulta por nuestros grupos de interés.

▪ *Recursos Materiales y Servicios*

La gestión de los recursos de la Facultad se ha realizado atendiendo al *Procedimiento de apoyo para la Gestión de los Recursos Materiales (PAC02)* y del *Procedimiento de apoyo para la Gestión de los Servicios (PAC03)* con el propósito de alcanzar la mejor implantación

de las nuevas titulaciones. De este modo, quisiéramos resaltar que el Centro ha invertido buena parte de su presupuesto en mejorar los servicios y los recursos materiales.

En cuanto a los niveles de satisfacción de los estudiantes y del profesorado con los recursos materiales y servicios de los que se dispone para la docencia en los nuevos grados obtenidos a través de la realización de encuestas propias del Centro, podemos destacar que dichos niveles ascienden a una media de 3,4 sobre 5 para los estudiantes y de 3,7 sobre 5 para el profesorado, resultados que reflejan probablemente el esfuerzo realizado por la Facultad de Filología para invertir en la mejora de los servicios y los recursos materiales con el fin de conseguir el óptimo desarrollo de las titulaciones. Durante el curso 2010/2011, la mayoría de las aulas tenían ordenador, megafonía, pantalla y video proyector.

Durante el curso 2010/2011 la Facultad de Filología no pudo participar en el concurso de reequipamiento de la ULPGC, por lo que se propone como acción de mejora para el siguiente curso académico participar en dicha convocatoria con el fin de incrementar las infraestructuras del Centro y sobre todo la adquisición de pizarras digitales.

Por último, quisiéramos mencionar los resultados de satisfacción de nuestros estudiantes y profesorado con el servicio ofrecido por el Personal de Administración y Servicios del Edificio de Humanidades. Estos niveles de satisfacción, obtenidos a través de las encuestas de satisfacción realizadas por el Centro, ascienden a 4 sobre 5 para los estudiantes y 3,8 sobre 5 para el profesorado, datos que se han remitido a la administradora del edificio para su valoración y conocimiento.

1.3. *IMPLANTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DEL CENTRO*

La documentación del Sistema de Garantía de Calidad de la Facultad de Filología fue evaluada por la Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación (ANECA) en el año 2010, obteniendo un resultado positivo, conforme con las normas y directrices establecidas en la documentación del programa AUDIT. La implantación del sistema comenzó en el curso 2010/2011, incluyéndose en la página web de la Facultad un apartado exclusivo para la calidad con información sobre la documentación, responsables y evidencias de la implantación, entre otros muchos aspectos: http://www.centros.ulpgc.es/ff/index.php?option=com_content&view=article&id=66&Itemid=134.

Los resultados de la implantación en el curso 2010/2011 en su conjunto son positivos, ya que, con excepción de tres procedimientos que aún no se han implantado porque no ha sido necesario, el resto de los procesos están en marcha y las evidencias indican que se ha cumplido con la mayor parte de las fases de los procedimientos. Se ha realizado adecuadamente la gestión y control de dichos procesos y se han registrado las evidencias pertinentes. Por ello, los responsables de calidad de la Facultad califican la implantación de los procedimientos con un valor de 3 en una escala del 1 al 4. No obstante, es conveniente introducir mejoras para simplificar y facilitar su gestión y para corregir la falta de datos en la medición de la satisfacción de los diferentes colectivos. Por todo ello, es necesaria una actualización de todo el Sistema de Garantía de Calidad, atendiendo a las normativas universitarias y a las Directrices del Vicerrectorado con competencias en calidad.

ANEXO 1. TABLA DE DATOS DE INDICADORES DE LA FACULTAD DE FILOLOGÍA

Ámbito	Denominación del indicador	2010/2011	
CAPTACIÓN, OFERTA Y DEMANDA DE PLAZAS	Tasa de acceso (U-IN01REN-P-1)	18,81	
	*Tasa de matriculación (U-IN02REN-P-1)	102,41	
	* Número de plazas de nuevo ingreso ofertadas (dato "plazas" del U-IN02REN-P-1)	166	
	* Nota media estudiantes de Nuevo Ingreso (U-IN14REN-P-1)	6,97	
	Tasa de estudiantes de nuevo ingreso (U-IN15REN-P-1)	81,76	
	*Nº de estudiantes de Nuevo Ingreso en primer curso (dato "nuevo ingreso" del U-IN15REN-P-1)	170	
	*Nº estudiantes matriculados (U-IN16REN-P)	General (dato "Suma")	637
		Tiempo completo (dato "C")	411
		Tiempo parcial (dato "P")	226
Índice de satisfacción del estudiante de nuevo ingreso con la captación, oferta y demanda (C-IN01SAT-P (1))		3,12/5	
ORIENTACIÓN AL ESTUDIANTE	Índice de satisfacción del estudiante de nuevo ingreso con la orientación al estudiante (C-IN01SAT-P (1))	3,21/5	
	Índice de satisfacción del estudiante con la orientación al estudiante (C-IN01SAT-P (2)) - solo Jornada de Acogida	3,2	
	Índice de satisfacción del egresado con la orientación profesional (C-IN04SAT-P)	ND	

MOVILIDAD DEL ESTUDIANTE	*Nº de estudiantes enviados (U-IN03REN-P)	26
	*Nº de estudiantes recibidos (U-IN04REN-P)	51
	Índice de satisfacción del estudiante de movilidad recibido (C-IN01SAT-P (5))	ND
	Índice de satisfacción del estudiante de movilidad enviado (C-IN01SAT-P (6))	ND
PRÁCTICAS EXTERNAS	Nº de convenios de Prácticas (U-IN05REN-P)	ND
	Índice de satisfacción del estudiante con las prácticas externas (C-IN01SAT-P (4))	ND
	Índice de satisfacción del profesorado con las prácticas externas (C-IN02SAT-P)	ND
DESARROLLO DE LA ENSEÑANZA Y EVALUACIÓN DE ESTUDIANTES	* Tasa de Rendimiento en Créditos (U-IN06REN-P-1)	63,16
	* Tasa de Abandono (U-IN08REN-P-1)	ND
	Índice de satisfacción del estudiante con el desarrollo y evaluación de la enseñanza (C-IN01SAT-P (3)) - solo grados	3,2
	Índice de satisfacción del profesorado con el desarrollo y evaluación de la enseñanza (C-IN02SAT-P) - solo grados	3,8
INFORMACIÓN PÚBLICA	Índice de satisfacción del estudiante de nuevo ingreso con la difusión de la información (C-IN01SAT-P (1))	3,77
	Índice de satisfacción del estudiante con la difusión de la información (C-IN01SAT-P (2))	3,4/5
	Índice de satisfacción del PDI con la difusión de la información (C-IN03SAT-P)	4,2/5
	Índice de satisfacción del egresado con la difusión de la información (C-IN04SAT-P)	ND
	Índice de satisfacción del empleador con la difusión de la información (C-IN05SAT-P)	ND

PERSONAL DOCENTE	Tasa de PDI doctor (U-IN12REN-P-1)	84,93
	Tasa de participación en el Plan de Formación Continua del PDI (U-IN13REN-P-1)	63,01
	Tasa de participación en ayudas para la formación del PDI (U-IN19REN-P-1)	0
	Tasa de movilidad del PDI en el programa ERASMUS(U-IN20REN-P-1)	6,85
	Porcentaje de PDI participante en programa de evaluación DOCENTIA (U-IN21REN-P-1)	40,26
	Porcentaje de PDI con valoración DOCENTIA adecuada (U-IN22REN-P-1)	100
	Índice de satisfacción del estudiante con el profesorado (C-IN01SAT-P (3))	83,3% sí; 10,4% no; 6,3% NS/NC
RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS	Índice de satisfacción del estudiante con los recursos materiales y servicios de la Titulación (C-IN01SAT-P(2))	3,2
	Índice de satisfacción del profesorado con los recursos materiales y servicios de la Titulación (C-IN02SAT-P)	3,7
	Índice de satisfacción del PAS con los recursos materiales y servicios de la Titulación (C-IN03SAT-P)	ND
	Índice de satisfacción del estudiante con el PAS (C-IN01SAT-P (2))	3,7
	Índice de satisfacción del profesorado con los servicios al profesorado (C-IN02SAT-P)	3,9
	Índice de satisfacción del PAS con los servicios al PAS (C-IN03SAT-P)	ND

INCIDENCIAS	Tasa de reclamaciones (C-IN29REN-P)	(RECIBIDAS -3) TASA -4
	Tasa de sugerencias (C-IN30REN-P)	(1 RECIBIDA) TASA 100
	Tasa de felicitaciones (C-IN31REN-P)	0
	Índice de satisfacción del estudiante con los procesos de incidencias (C-IN01SAT-P(2))	3,2
	Índice de satisfacción del profesorado con los procesos de incidencias (C-IN02SAT-P)	4,3
	Índice de satisfacción del PAS con los procesos de incidencias (C-IN03SAT-P)	ND
ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN	Nivel de participación de estudiantes en encuestas de satisfacción (primer ingreso) (C-IN32REN-P)	55,86%
	Nivel de participación de estudiantes en encuestas de satisfacción (satisfacción docencia) (C-IN33REN-P) (datos del GEI)	7,64% (1er sem); 9,89% (2º sem.)
	Nivel de participación de estudiantes en encuestas de satisfacción (satisfacción a Titulación/Centro (C-IN34REN-P)	72,19% (media 2 sems.)
	Nivel de participación de profesorado en encuestas de satisfacción (C-IN35REN-P)	22,48%
	Nivel de participación de personal de administración y servicios en encuestas de satisfacción (C-IN36REN-P)	ND

ANEXO 2. TABLA DE DATOS DE INDICADORES:

INFORME ANUAL DEL GRADO EN LENGUA ESPAÑOLA Y LITERATURAS HISPÁNICAS

Ámbito	Denominación del indicador	2010/2011	ULPGC	
CAPTACIÓN, OFERTA Y DEMANDA DE PLAZAS	Tasa de acceso (U-IN01REN-P-2)	17,06	11,77	
	* N° de estudiantes de nuevo ingreso según la modalidad de acceso (Dato "nuevo ingreso" del U-IN01REN-P-3)	COU/LOGSE	18,53	
		FP/CFGS	9,09	
		Extranjeros	33,33	
		Mayores de 25 años	4,76	
		Titulados	7,69	
		Otros	0	
	*Tasa de matriculación (U-IN02REN-P-2)	98,65	79,33	
	* Número de plazas de nuevo ingreso ofertadas (dato "plazas" del U-IN02REN-P-2)	74		
	* Ratio de plazas de la Titulación (U-IN09REN-P)	194,59		
	* Nota media estudiantes de Nuevo Ingreso (U-IN14REN-P-2)	6,85	6,74	
	Tasa de estudiantes de nuevo ingreso (U-IN15REN-P-2)	87,67	70,38	
	*N° de estudiantes de Nuevo Ingreso en primer curso (dato "estudiante 1ingreso" del U-IN15REN-P-2)	73		
	* Variación porcentual de la matrícula de nuevo ingreso con relación al curso académico anterior (U-IN17REN-P-2)	ND		
	*N° estudiantes matriculados (U-IN16REN-P)	General (dato "Suma")	93	22.802
Tiempo completo (dato "C")		75	13.294	
Tiempo parcial (dato "P")		18	9.508	
Índice de satisfacción del estudiante de nuevo ingreso con la captación, oferta y demanda (C-IN01SAT-P (1))		2,96/5		

ORIENTACIÓN AL ESTUDIANTE	Índice de satisfacción del estudiante de nuevo ingreso con la orientación al estudiante (C-IN01SAT-P (1))	3,00/5	
	Índice de satisfacción del estudiante con la orientación al estudiante (C-IN01SAT-P (2)) - sólo Jornada de Acogida	3,2/4	
	Índice de satisfacción del egresado con la orientación profesional (C-IN04SAT-P)	ND	
MOVILIDAD DEL ESTUDIANTE	*Nº de estudiantes enviados (U-IN03REN-P)	ND	855 (Erasmus: 595; Séneca: 170; América Latina/otros: 90)
	*Nº de estudiantes recibidos (U-IN04REN-P)	223 (Erasmus: 219; América Latina/otros: 4)	787 (Erasmus: 562; Séneca: 188; América Latina/otros: 37)
	Índice de satisfacción del estudiante de movilidad recibido (C-IN01SAT-P (5))	ND	
	Índice de satisfacción del estudiante de movilidad enviado (C-IN01SAT-P (6))	ND	
PRÁCTICAS EXTERNAS	Nº de convenios de Prácticas (U-IN05REN-P)	ND	0
	Índice de satisfacción del estudiante con las prácticas externas (C-IN01SAT-P (4))	ND	
	Índice de satisfacción del profesorado con las prácticas externas (C-IN02SAT-P)	ND	
DESARROLLO DE LA ENSEÑANZA Y EVALUACIÓN DE ESTUDIANTES	* Tasa de Rendimiento en Créditos (U-IN06REN-P-2)	74,91	60,53
	* Número de créditos superados (dato "créditos superados" del U-IN06REN-P-2)	3.591,00	
	* Número de créditos matriculados en la titulación (dato "créditos matriculados" del U-IN06REN-P-2)	4.794,00	
	* Número de créditos presentados (U-IN18REN-P-2)	4.041,00	22.331.813,20
	* Tasa de Graduación (U-IN07REN-P-2)	ND	
	* Tasa de Abandono (U-IN08REN-P-2)	ND	0

	* Tasa de Eficiencia (U-IN10REN-P-2)	ND	
	* Número de egresados (dato "Nº de titulados" del U-IN10REN-P-2)	ND	
	* Duración media de los estudios (U-IN11REN-P)	ND	
	Índice de satisfacción del estudiante con el desarrollo y evaluación de la enseñanza (C-IN01SAT-P (3))	3,2/5 (preg. 2 y 9)	
	Índice de satisfacción del profesorado con el desarrollo y evaluación de la enseñanza (C-IN02SAT-P)	3,8/5 (preg. 23)	
INFORMACIÓN PÚBLICA	Índice de satisfacción del estudiante de nuevo ingreso con la difusión de la información (C-IN01SAT-P (1))	3,68/5	
	Índice de satisfacción del estudiante con la difusión de la información (C-IN01SAT-P (2))	3,7/5 (preg. 16)	
	Índice de satisfacción del PDI con la difusión de la información (C-IN03SAT-P)	4,2/5 (pregunta 17)	
	Índice de satisfacción del egresado con la difusión de la información (C-IN04SAT-P)	ND	
	Índice de satisfacción del empleador con la difusión de la información (C-IN05SAT-P)	ND	
PERSONAL DOCENTE	Tasa de PDI doctor (U-IN12REN-P-2)	88,24	64,38
	Tasa de participación en el Plan de Formación Continua del PDI (U-IN13REN-P-2)	70,59	20,29
	Tasa de participación en ayudas para la formación del PDI (U-IN19REN-P-2)	0	0
	Tasa de movilidad del PDI en el programa ERASMUS(U-IN20REN-P-2)	5,88	2,74

	Porcentaje de PDI participante en programa de evaluación DOCENTIA (U-IN21REN-P-2)	0	23,95
	Porcentaje de PDI con valoración DOCENTIA adecuada (U-IN22REN-P-2)	0	99,78
	Índice de satisfacción del estudiante con el profesorado (C-IN01SAT-P (3))	64,5% sí; 27,6% no; 7,9% NS/NC	
RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS	Índice de satisfacción del estudiante con los recursos materiales y servicios de la Titulación (C-IN01SAT-P(2))	3,4/5 (preg. 10,11 y 12)	
	Índice de satisfacción del profesorado con los recursos materiales y servicios de la Titulación (C-IN02SAT-P)	3,7/5 (preg. 7,8 y 9)	
	Índice de satisfacción del PAS con los recursos materiales y servicios de la Titulación (C-IN03SAT-P)	ND	
	Índice de satisfacción del estudiante con el PAS (C-IN01SAT-P (2))	4/5 (preg. 19)	
	Índice de satisfacción del profesorado con los servicios al profesorado (C-IN02SAT-P)	3,8/5 (preg. 21)	
	Índice de satisfacción del PAS con los servicios al PAS (C-IN03SAT-P)	ND	
INCIDENCIAS	Tasa de reclamaciones (C-IN29REN-P)	(RECIBIDAS -3) TASA -4	
	Tasa de sugerencias (C-IN30REN-P)	(1 RECIBIDA) TASA 100	
	Tasa de felicitaciones (C-IN31REN-P)	0	
	Índice de satisfacción del estudiante con los procesos de incidencias (C-IN01SAT-P(2))	3,2/5 (preg. 18)	
	Índice de satisfacción del profesorado con los procesos de incidencias (C-IN02SAT-P)	4,2/5 (peg. 19)	
	Índice de satisfacción del PAS con los procesos de incidencias (C-IN03SAT-P)	ND	

ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN	Nivel de participación de estudiantes en encuestas de satisfacción (primer ingreso) (C-IN32REN-P)	32,91%	
	Nivel de participación de estudiantes en encuestas de satisfacción (satisfacción docencia) (C-IN33REN-P)	4,04% (1er sem.)/ 14,43% (2º sem.)/9,24%	
	Nivel de participación de estudiantes en encuestas de satisfacción (satisfacción a Titulación/Centro (C-IN34REN-P)	66,22% (media de los 2 semestres)	
	Nivel de participación de profesorado en encuestas de satisfacción (C-IN35REN-P)	21,43%	
	Nivel de participación de personal de administración y servicios en encuestas de satisfacción (C-IN36REN-P)	ND	

ANEXO 3. TABLA DE DATOS DE INDICADORES:
INFORME ANUAL DEL GRADO EN LENGUAS MODERNAS

Ámbito	Denominación del indicador	2010/2011	ULPGC	
CAPTACIÓN, OFERTA Y DEMANDA DE PLAZAS	Tasa de acceso (U-IN01REN-P-2)	20,38	11,77	
	* N° de estudiantes de nuevo ingreso según la modalidad de acceso (Dato "nuevo ingreso" del U-IN01REN-P-3)	COU/LOGSE	21,98	
		FP/CFGS	4,55	
		Extranjeros	0	
		Mayores de 25 años	20,83	
		Titulados	0	
		Otros	0	
	*Tasa de matriculación (U-IN02REN-P-2)	105,43	79,33	
	* Número de plazas de nuevo ingreso ofertadas (dato "plazas" del U-IN02REN-P-2)	92		
	* Ratio de plazas de la Titulación (U-IN09REN-P)	204,35		
	* Nota media estudiantes de Nuevo Ingreso (U-IN14REN-P-2)	7,07	6,74	
	Tasa de estudiantes de nuevo ingreso (U-IN15REN-P-2)	77,32	70,38	
	*N° de estudiantes de Nuevo Ingreso en primer curso (dato "estudiante 1ingreso" del U-IN15REN-P-2)	97		
	* Variación porcentual de la matrícula de nuevo ingreso con relación al curso académico anterior (U-IN17REN-P-2)	ND		
	*N° estudiantes matriculados (U-IN16REN-P)	General (dato "Suma")	113	22.802
Tiempo completo (dato "C")		100	13.294	
Tiempo parcial (dato "P")		13	9.508	
Índice de satisfacción del estudiante de nuevo ingreso con la captación, oferta y demanda (C-IN01SAT-P (1))		3,17/5		

ORIENTACIÓN AL ESTUDIANTE	Índice de satisfacción del estudiante de nuevo ingreso con la orientación al estudiante (C-IN01SAT-P (1))	3,28/5	
	Índice de satisfacción del estudiante con la orientación al estudiante (C-IN01SAT-P (2)) - solo Jornada de Acogida	3,3/4	
	Índice de satisfacción del egresado con la orientación profesional (C-IN04SAT-P)	ND	
MOVILIDAD DEL ESTUDIANTE	*Nº de estudiantes enviados (U-IN03REN-P)	ND	855 (Erasmus: 595; Séneca: 170; América Latina/otros: 90)
	*Nº de estudiantes recibidos (U-IN04REN-P)	45	787 (Erasmus: 562; Séneca: 188; América Latina/otros: 37)
	Índice de satisfacción del estudiante de movilidad recibido (C-IN01SAT-P (5))	ND	
	Índice de satisfacción del estudiante de movilidad enviado (C-IN01SAT-P (6))	ND	
PRÁCTICAS EXTERNAS	Nº de convenios de Prácticas (U-IN05REN-P)	ND	0
	Índice de satisfacción del estudiante con las prácticas externas (C-IN01SAT-P (4))	ND	
	Índice de satisfacción del profesorado con las prácticas externas (C-IN02SAT-P)	ND	
DESARROLLO DE LA ENSEÑANZA Y EVALUACIÓN DE ESTUDIANTES	* Tasa de Rendimiento en Créditos (U-IN06REN-P-2)	82,40	60,53
	* Número de créditos superados (dato "créditos superados" del U-IN06REN-P-2)	5.364,00	
	* Número de créditos matriculados en la titulación (dato "créditos matriculados" del U-IN06REN-P-2)	6.510,00	
	* Número de créditos presentados (U-IN18REN-P-2)	5.922,00	22.331.813,20
	* Tasa de Graduación (U-IN07REN-P-2)	ND	
	* Tasa de Abandono (U-IN08REN-P-2)	ND	0

	* Tasa de Eficiencia (U-IN10REN-P-2)	ND	
	* Número de egresados (dato "Nº de titulados" del U-IN10REN-P-2)	ND	
	* Duración media de los estudios (U-IN11REN-P)	ND	
	Índice de satisfacción del estudiante con el desarrollo y evaluación de la enseñanza (C-IN01SAT-P (3))	3,2/5 (preg.2 y 9)	
	Índice de satisfacción del profesorado con el desarrollo y evaluación de la enseñanza (C-IN02SAT-P)	3,9/5 (preg. 23)	
INFORMACIÓN PÚBLICA	Índice de satisfacción del estudiante de nuevo ingreso con la difusión de la información (C-IN01SAT-P (1))	3,80/5	
	Índice de satisfacción del estudiante con la difusión de la información (C-IN01SAT-P (2))	3,6/5 (preg. 16)	
	Índice de satisfacción del PDI con la difusión de la información (C-IN03SAT-P)	4,3/5 (preg. 17)	
	Índice de satisfacción del egresado con la difusión de la información (C-IN04SAT-P)	ND	
	Índice de satisfacción del empleador con la difusión de la información (C-IN05SAT-P)	ND	
PERSONAL DOCENTE	Tasa de PDI doctor (U-IN12REN-P-2)	64,71	64,38
	Tasa de participación en el Plan de Formación Continua del PDI (U-IN13REN-P-2)	70,59	20,29
	Tasa de participación en ayudas para la formación del PDI (U-IN19REN-P-2)	0	0

	Tasa de movilidad del PDI en el programa ERASMUS(U-IN20REN-P-2)	0	2,74
	Porcentaje de PDI participante en programa de evaluación DOCENTIA (U-IN21REN-P-2)	0	23,95
	Porcentaje de PDI con valoración DOCENTIA adecuada (U-IN22REN-P-2)	0	99,78
	Índice de satisfacción del estudiante con el profesorado (C-IN01SAT-P (3))	80,6% sí; 16% no; 3,4% NS/NC	
RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS	Índice de satisfacción del estudiante con los recursos materiales y servicios de la Titulación (C-IN01SAT-P(2))	3,2/5 (preg. 10,11 y 12)	
	Índice de satisfacción del profesorado con los recursos materiales y servicios de la Titulación (C-IN02SAT-P)	3,7/5 (preg. 7,8 y 9)	
	Índice de satisfacción del PAS con los recursos materiales y servicios de la Titulación (C-IN03SAT-P)	ND	
	Índice de satisfacción del estudiante con el PAS (C-IN01SAT-P (2))	3,5/5 (preg. 19)	
	Índice de satisfacción del profesorado con los servicios al profesorado (C-IN02SAT-P)	4,1/5 (preg. 21)	
	Índice de satisfacción del PAS con los servicios al PAS (C-IN03SAT-P)	ND	

INCIDENCIAS	Tasa de reclamaciones (C-IN29REN-P)	0	
	Tasa de sugerencias (C-IN30REN-P)	0	
	Tasa de felicitaciones (C-IN31REN-P)	0	
	Índice de satisfacción del estudiante con los procesos de incidencias (C-IN01SAT-P(2))	3,2/5 (preg. 18)	
	Índice de satisfacción del profesorado con los procesos de incidencias (C-IN02SAT-P)	4,5/5 (preg.19)	
	Índice de satisfacción del PAS con los procesos de incidencias (C-IN03SAT-P)	ND	
ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN	Nivel de participación de estudiantes en encuestas de satisfacción (primer ingreso) (C-IN32REN-P)	74%	
	Nivel de participación de estudiantes en encuestas de satisfacción (satisfacción docencia) (C-IN33REN-P)	17,69% (1er sem.) / 15,33 (2º sem.)/16,51%	
	Nivel de participación de estudiantes en encuestas de satisfacción (satisfacción a Titulación/Centro (C-IN34REN-P)	78,16% (media de los 2 semestres)	
	Nivel de participación de profesorado en encuestas de satisfacción (C-IN35REN-P)	23,53%	
	Nivel de participación de personal de administración y servicios en encuestas de satisfacción (C-IN36REN-P)	ND	