



Informe Anual
Curso Académico 2016/2017

Facultad de Filología

Autor: Equipo Decanal



Elaborado por la Comisión de Garantía de Calidad (05/06/2018), revisado por el Equipo Decanal y posteriormente aprobado en Junta de Facultad de 12 de junio de 2018.



INTRODUCCIÓN

La Facultad de Filología, atendiendo a los procedimientos definidos en su 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 2016/2017**.

Durante este curso académico, la Facultad de Filología impartió todos los cursos de las titulaciones de grado (adaptadas al Espacio Europeo de Educación Superior): Grado en Lengua Española y Literaturas Hispánicas y Grado en Lenguas Modernas. Esta última titulación se implantó ya íntegramente dentro del plan 41 (en el que se distinguen los itinerarios Inglés-francés e Inglés-chino y que empezó a implantarse en el curso 2012-13), mientras que en el Grado en Lengua Española y Literaturas Hispánicas se implantaron los tres primeros cursos dentro de dicho plan (con las menciones Literatura española e hispanoamericana y Lengua española para extranjeros: español-chino). Además, durante el curso 2016/2017 se implantó por tercera vez el único curso del que consta el Máster en Cultura Audiovisual y Literaria.

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

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

En Las Palmas de G.C., a 5 de junio de 2018

Dr. Francisco Ponce Lang-Lenton
Decano de la Facultad de Filología



1. RESULTADOS DEL CENTRO

1.1. OBJETIVOS DE DIRECCIÓN DEL CENTRO

Atendiendo al *Procedimiento Estratégico para la Elaboración y Actualización de la Política del Centro* (PEC01), el equipo decanal de la Facultad de Filología renovó la [Política y objetivos generales del Centro](#), debido fundamentalmente a la entrada en vigor del *IV Plan Estratégico Institucional* de la ULPGC. El nuevo documento fue aprobado en Junta de Facultad de 7 de noviembre de 2016. A partir de esta Política, y según dicta el mismo procedimiento, se plantea de forma anual una serie de acciones y metas para el logro de los objetivos de dirección planificados.

El equipo decanal estableció 13 objetivos específicos de dirección para el curso 2016/2017 y, para asegurar su cumplimiento, planificó, organizó y ejecutó una serie de acciones, utilizando, para ello, los procedimientos y mecanismos previstos por la normativa de la ULPGC y del propio Centro. Los [objetivos de dirección](#) establecidos para el curso 2016/2017 están relacionados con distintos objetivos generales, tal y como se puede observar en la tabla 1, en la que se muestra la vinculación de unos con otros. En la misma tabla se puede comprobar el nivel de consecución de estos objetivos, que en general resulta satisfactorio; esta información se recoge en la última columna, donde debajo de cada una de las metas establecidas figuran en azul las metas conseguidas y en rojo las no alcanzadas:

Objetivo		Definición Indicador/evidencia	Meta
General	Específico		
Objetivo 1: Completar y mejorar la oferta formativa de la Facultad de Filología a través de la creación e implementación de nuevas menciones de los Grados y de másteres competitivos, así como seguir velando por el correcto funcionamiento de las titulaciones ya existentes.	OBJ-ESP 1.1 Implementar el cuarto curso del Grado en Lengua Española y Literaturas Hispánicas en las dos menciones establecidas (Literatura Española e Hispanoamericana y Lengua Española para Extranjeros: Español-Chino) y continuar velando por el buen funcionamiento del Grado en Lenguas Modernas.	Índice de satisfacción del estudiante con la actividad docente e índice de satisfacción de los distintos grupos de interés	Resultado positivo (según la escala que se utilice) en la valoración del grupo de interés → Cumplido
		Existencia de un informe de revisión de los coordinadores de ambos Grados	Que el informe exista → Cumplido
	OBJ-ESP 1.2 Elaborar la propuesta para la creación de un máster en enseñanza bilingüe.	Existencia de la comisión de trabajo Existencia de un borrador de diseño del máster	Que exista la comisión → No cumplido Aprobación del borrador por Junta de Facultad → No cumplido

Objetivo		Definición Indicador/evidencia	Meta
General	Específico		
	<p>OBJ-ESP 1.3 Llevar a cabo el proceso de acreditación del MCAL de la Facultad de Filología, según los requisitos establecidos por la ANECA.</p>	<p>Existencia de la Comisión de autoevaluación del MCAL</p> <p>Existencia de un documento de solicitud de renovación del MCAL</p> <p>Existencia de un informe de autoevaluación del MCAL</p> <p>Existencia del informe de los evaluadores</p>	<p>Que exista la comisión de autoevaluación del MCAL → Cumplido. Acta de Junta de Facultad de 7 de noviembre de 2016</p> <p>Que se solicite la renovación del MCAL → Cumplido</p> <p>Que exista un informe de autoevaluación del MCAL → Cumplido (enlace)</p> <p>Resultado positivo del informe de evaluación → Cumplido (informe final: 05/03/2018)</p> <p>Renovación de la acreditación del MCAL → Cumplido</p>
<p>Objetivo 2: Impulsar la participación de los estudiantes en los estudios de posgrado del Centro, para lo que se procurará la colaboración y el entendimiento con los demás Centros de Humanidades, siempre desde una posición de respeto mutuo</p>	<p>OBJ-ESP 2.1 Crear un plan de captación específico para el MCAL</p> <p>OBJ-ESP 2.2 Consolidar, para el curso 2017-2018, el número de matriculados en el MCAL en el curso 2016-2017</p>	<p>Existencia de un plan de captación específico para el MCAL</p> <p>Número de matriculados en el Máster</p>	<p>Aprobación del plan de captación en Junta de Facultad → No cumplido</p> <p>Número de matriculados \geq 20 → Cumplido (29 alumnos)</p>
<p>Objetivo 3: Garantizar la adecuación y mejora continua de los programas formativos a través del compromiso del Centro de establecer acciones de mejora relacionadas con el desarrollo de la formación, velando por el cumplimiento de los procedimientos establecidos en el Sistema de Garantía de Calidad de la</p>	<p>OBJ-ESP 3 Facilitar el correcto uso por parte de los alumnos de las herramientas y los recursos que ofrece la biblioteca de Humanidades mediante la impartición de un curso presencial a los estudiantes de primero de los grados en las semanas iniciales del curso</p>	<p>Existencia de la hoja de firmas que acredite la asistencia de los alumnos al curso</p>	<p>Asistencia al curso de al menos el 90% de los alumnos de primero de los grados → Cumplido</p>

Objetivo		Definición Indicador/evidencia	Meta
General	Específico		
Facultad, que serán revisados y actualizados periódicamente			
Objetivo 4: Promover y desarrollar acciones culturales (conferencias, cursos, seminarios, etc.) y difundirlas entre los diferentes grupos de interés.	OBJ-ESP 4 Organizar diversos cursos y actividades culturales.	Existencia de una memoria anual de actividades del curso 2016-2017. Nº de cursos y actividades organizadas	Realización de al menos 2 cursos y 15 actividades culturales. → Cumplido en parte (2 cursos y 9 actividades culturales)
Objetivo 10: Potenciar una amplia participación e implicación de las empresas e instituciones en las prácticas docentes, y favorecer su internacionalización, según los nuevos retos planteados en el IV Plan Estratégico Institucional de la ULPGC.	OBJ-ESP 10 Ampliar la oferta de prácticas externas en los grados	Número de convenios establecidos en el curso 2016-2017	Establecimiento de al menos 5 convenios más que en el curso 2015-2016 → Cumplido
Objetivo 12: Fomentar la participación de todos nuestros grupos de interés, y en especial de nuestros estudiantes, en los órganos de gobierno y comisiones del Centro, garantizar el funcionamiento de las comisiones necesarias para el desarrollo de las nuevas titulaciones.	OBJ-ESP 12.1 Poner en marcha, a partir de las acciones emprendidas en el curso 2014-2015, un Consejo de Estudiantes que facilite las relaciones entre profesorado y alumnado de la Facultad de Filología	Existencia de un Consejo de Estudiantes de la Facultad de Filología	Existencia de un Consejo de Estudiantes de la Facultad de Filología → Cumplido
	OBJ-ESP 12.2 Ampliar, dentro del cupo reglamentariamente establecido, la representación estudiantil en los órganos de gobierno de la Facultad	Número de representantes de los estudiantes en la Junta de Facultad	Número de representantes de los alumnos ≥ 4 → No cumplido
Objetivo 15: Favorecer y promover la movilidad de estudiantes, profesorado y personal de administración y servicios a universidades nacionales y extranjeras, ampliando además el número de convenios bilaterales con las universidades socias.	OBJ-ESP 15 Ampliar la oferta de movilidad ya existente con universidades socias, y extender los convenios a nuevas universidades en Europa, América y Asia	Número de plazas en los convenios ya existentes	Aumento, en un número no inferior a 10, del número de plazas de movilidad en las universidades con las que ya existía un convenio → Cumplido
		Número de nuevos convenios bilaterales	Creación de al menos 5 nuevos convenios bilaterales con países de Asia, Europa y América → Cumplido
Objetivo 17: Adoptar una política de claridad en la difusión de información a todos los grupos de interés.	OBJ-ESP 17 Revisar y actualizar el diseño y los contenidos de la página web de la Facultad de Filología	Existencia de una página web actualizada y con contenidos renovados	Que exista una página web con esas características → Cumplido

Objetivo		Definición Indicador/evidencia	Meta
General	Específico		
<p>Objetivo 18: Fomentar el uso de laboratorios y aulas especializadas y mejorar la dotación del Centro en cuanto a la infraestructura requerida para las nuevas necesidades en la docencia y el aprendizaje.</p>	<p>OBJ-ESP 18 Destinar un aula específica para actividades de creación literaria y teatro</p>	<p>Existencia de un aula específica para actividades de creación literaria y teatro</p>	<p>Que exista un aula específica para las actividades de creación literaria y teatro → No cumplido</p>

Tabla 1. Cumplimiento de los Objetivos Específicos de Dirección 2016/2017

El nivel de consecución de los objetivos marcados es positivo, pues la mayoría de ellos se alcanzaron. Aquellos que no se consiguieron seguirán siendo tenidos en cuenta por el equipo decanal en cursos sucesivos para lograr alcanzar esas metas, al igual que se continuará trabajando para mantener o mejorar las metas ya alcanzadas. Un ejemplo de la continuidad en el camino hacia la consecución de los objetivos es la decisión que el Centro ha tomado en el curso 2017/2018, en coordinación con el consejo de estudiantes, de que los delegados de curso pasen a formar parte de la Junta de Facultad de manera automática. Actualmente se está trabajando en la modificación del *Reglamento de Régimen Interno de la Facultad de Filología* para que esto se materialice ya en el curso 2018/2019. Con respecto al objetivo 18, con el que se buscaba destinar un aula específica para actividades de creación literaria y teatro, se prefirió esperar a las inminentes obras del Salón de Actos del Edificio de Humanidades, que tienen como finalidad adecuar el escenario para las representaciones teatrales, así como para las celebraciones de orlas.

En cuanto al objetivo 1.2., que pretendía elaborar la propuesta para la creación de un máster en enseñanza bilingüe propio de la Facultad de Filología, no se llegó a cumplir porque ya desde el curso 2016/2017 la Facultad de Filología empezó a trabajar de manera coordinada con la Facultad de Ciencias de la Educación de la ULPGC y con la Facultad de Educación de la ULL en la creación de un máster de las mismas características. Este máster ha sido aprobado en Consejo de Gobierno en el curso 2017/2018 y ya ha sido enviado a la ANECA.

Con respecto al objetivo específico 2.1, la CAT no consideró necesaria la creación de un plan específico de captación para el máster; naturalmente, las acciones de captación de este título quedan incluidas en el Plan de captación general.

1.2. DESARROLLO Y APOYO A LA FORMACIÓN DEL CENTRO

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

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

El *Procedimiento Clave para la Actualización del Perfil de Ingreso y la Captación de Estudiantes* (PCC01) del Sistema de 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. Al igual que se hizo ya durante los cursos anteriores (desde 2011/2012), la Comisión de Acción Tutorial del Centro definió, difundió y ejecutó un **Plan de Captación**, consistente en una primera fase de difusión de la información sobre las titulaciones ofrecidas por la Facultad de Filología a todos los centros de la provincia de Las Palmas y en una segunda etapa de visita a dichos centros (se incluyen en el plan de captación tanto los que imparten estudios de Bachillerato y Ciclos Formativos de Grado Superior, como las Escuelas Oficiales de Idiomas). En los correos electrónicos que se remitieron en la primera fase se incluyeron las características generales de las titulaciones y se adjuntaron los trípticos correspondientes; asimismo, se ofreció una visita al centro si el equipo directivo estaba interesado y se anunció la Jornada de Puertas abiertas. Durante el mes de marzo de 2017 se envió un profesor a aquellos centros de enseñanza secundaria que lo demandaron; este docente impartió charlas informativas sobre las características generales de los grados, apoyadas por material en formato digital y la entrega de trípticos en papel. Estas son solamente algunas de las acciones que se llevaron a cabo dentro del plan de captación, ya que también se incluyó el seguimiento de la información en las redes sociales o la actualización de la información en la página de la Facultad, entre otras iniciativas. Los Planes de Captación se difunden a través de la web del Centro dentro del apartado de “Estudios” ([ver enlace](#)).

Estas acciones particulares del Centro se complementaron con las actividades que se llevaron a cabo en el marco del Programa de Captación que desarrolla la ULPGC en colaboración con los Centros, como por ejemplo la realización de la citada Jornada de Puertas Abiertas el 16 de marzo de 2017, en las que participaron los miembros del equipo decanal.

En cuanto a la oferta y demanda de plazas, los resultados obtenidos en el curso académico 2016/2017 son un poco inferiores a los del curso anterior, aunque también pueden considerarse elevados. El número total de matriculados de nuevo ingreso en las titulaciones de la Facultad de Filología fue de 179. En lo que se refiere a los diferentes títulos impartidos en el Centro, en el GLELH se matricularon por primera vez 71 estudiantes, lo que significa

un 88,75% de las plazas ofertadas, mientras que en el GLM se cubrió el 92% de las 100 plazas ofertadas (este porcentaje ha ascendido al 100% en el curso 2017/2018). El Máster Universitario en Cultura Audiovisual y Literaria, que había sufrido en el curso 2015/2016 un ligero descenso en cuanto a los alumnos de nuevo ingreso (que fueron 10), alcanza en 2016/2017 los 16 nuevos matriculados, la mejor cifra desde que se empezó a impartir en el curso 2014/2015, y con la que se cumple la normativa autonómica del número mínimo de estudiantes de nuevo ingreso (15). El aumento en el número de nuevas matriculaciones acredita la consecución del objetivo específico que se había marcado el equipo decanal durante el curso 2015/2016, que se ve continuado con una nueva meta de mantenimiento de este elevado número de estudiantes en 2016/2017.

Los datos sobre el número de estudiantes de nuevo ingreso que eligen los títulos de la Facultad de Filología como **primera opción** experimentan un considerable ascenso con respecto al curso inmediatamente anterior, en el que ya llegaron al 75,94%, ya que en 2016/2017 constituyen el 86,03%; los elevados índices obtenidos en estos últimos cursos continúan marcando una gran diferencia con lo que ocurría con nuestras titulaciones antes de la puesta en marcha de los grados (pensemos que en 2009/2010 el porcentaje de alumnos en primera opción estaba en el 49,71%), y redundará sin duda en mejores resultados académicos.

▪ *Orientación al Estudiante*

El Sistema de Garantía de Calidad de la Facultad de Filología cuenta con el *Procedimiento Clave de Orientación al Estudiante* (PCC03), a través del cual el Centro desarrolla tareas específicas de orientación. La Facultad de Filología considera de suma importancia ofrecer orientación a sus estudiantes de grado y de máster, para lo que ha creado en su página web una sección de “Acción Tutorial” en la que se muestra toda la información sobre orientación académica ([web](#): véase menú de la izquierda, apartado de Acción Tutorial). Entre esa información cabe destacar que, desde el comienzo de la implantación del título, la Comisión de Acción Tutorial (CAT) ha elaborado el **Plan de Acción Tutorial y Orientación al Estudiante (PATOE) de la Facultad de Filología**, cuya modificación de 7 de noviembre de 2016 (R05) estuvo vigente durante el curso 2016/2017 y, como es habitual, fue difundida a todos los grupos de interés a través de la página web del Centro. En la actualidad se puede acceder a esta última versión del PATOE, que se mantiene vigente ya que no se ha considerado necesaria su modificación durante el curso 2017/2018 ([enlace web](#)). En este

documento se definen los objetivos de la acción tutorial y se especifican las acciones que se desarrollarán tanto sobre la orientación inicial de los nuevos estudiantes como sobre la orientación a los estudiantes a lo largo de todo el grado y del máster. Además, el equipo decanal, en colaboración con la CAT, planifica de forma anual los **Programas Específicos de Orientación**, y difunde a través de la web toda la información (nombres, correos electrónicos, horario de atención) sobre los tutores orientadores y de discapacidad asignados a los estudiantes de las distintas promociones de las diferentes titulaciones.

Con respecto al proceso de elección de tutores y mentores orientadores, la Comisión de Acción Tutorial, en sesión de 19 de julio de 2012, aprobó los criterios de selección que deberían aplicarse a la hora de elegir a los tutores y mentores de cada curso académico. En el caso del Máster en Cultura Audiovisual y Literaria, estos criterios fueron aprobados en sesión de 17 de julio de 2014. Asimismo, desde el primer año de implantación de los nuevos Grados, el Centro cuenta con unas **Normas Básicas de Convivencia** que se revisan anualmente; la última modificación (R05) fue aprobada por la CAT el 25 de septiembre de 2015 y por la Junta de Facultad el 15 de octubre de 2015.

A continuación se detallan los **programas específicos de orientación** llevados a cabo durante el curso 2016/2017 en las titulaciones de grado y de máster que ofrece la Facultad de Filología:

- **Jornada de Acogida de los grados**, celebrada el 12 de septiembre de 2016 en horario de mañana (9:30-13:00) y tarde (15:00-18:30), en la que se destaca la participación de los diferentes grupos de interés del Centro: estudiantes, profesorado y personal de administración y servicios.
- **Jornada de Acogida del Máster en Cultura Audiovisual y Literaria**, celebrada el 21 de septiembre de 2016.
- **Reuniones de tutoría orientadora grupal** de los alumnos con los respectivos tutores orientadores de las cuatro promociones del Grado y de los alumnos del máster con su tutor orientador. Las reuniones grupales del primer semestre están principalmente orientadas a facilitar la adaptación al entorno universitario en el caso de los estudiantes de nuevo ingreso y a ofrecer toda la información académica relevante para los estudiantes en general. Las tutorías grupales del segundo semestre se destinan, entre otras cosas, a valorar el desarrollo del curso e informar sobre las asignaturas y peculiaridades de los cursos venideros. Además, hay que resaltar que

los tutores orientadores, a petición de los alumnos, realizan diversas **tutorías individuales** en su horario de atención publicado en la web de la Facultad.

- **Cursos de armonización**, ofrecidos por el centro con el objetivo de proporcionar a los estudiantes (especialmente a los de nuevo ingreso) los contenidos mínimos indispensables para el seguimiento de las disciplinas con mayor grado de dificultad, además de homogeneizar el nivel de partida de los estudiantes que cursan estas asignaturas. Los cursos ofrecidos en 2016/2017 fueron los siguientes: *Latín*, *Cómo mejorar la expresión escrita* y *Cómo estructurar un ensayo*.

Los resultados de satisfacción para este aspecto son positivos, ya que los alumnos de los dos grados de la Facultad de Filología valoran la atención al estudiante por parte del Centro (programas de acogida, orientación...) con un 3,08 (siempre sobre 5). Más elevada resulta la consideración de los alumnos del MCAL, que valoran su satisfacción con la orientación al estudiante con un 3,27.

Por otro lado, en las encuestas de valoración docente los estudiantes muestran una elevadísima consideración sobre el desarrollo de la acción tutorial por parte del profesorado, con un 4,12 en el GLELH, un 4,27 en el GLM y un 4,42 en el MCAL.

Finalmente, como una acción dentro del Procedimiento de Apoyo al Centro para la medición de la satisfacción, expectativas y necesidades (PAC07), el Centro, a nivel interno, despliega una encuesta específica para valorar el grado de satisfacción de los estudiantes que participan en la **Jornada de Acogida** y que se distribuye tras concluir dicho programa. Los resultados, que pueden ser consultados por la comunidad de la Facultad de Filología en la web del Centro (www.ff.ulpgc.es, dentro del Sistema de Garantía de Calidad), reflejan un nivel de satisfacción global elevado con el desarrollo y la información presentada. Los resultados de los estudiantes de nuevo ingreso en los grados del curso **2016/2017** indicaron que el **39,56%** de los estudiantes del turno de mañana y el **37,50%** de los de tarde se encontraban **muy satisfechos**, y que el **53,85%** de los estudiantes del turno de mañana y el **51,56%** de los de tarde, manifestaron encontrarse **satisfechos**. De esta manera, se obtiene una media en el curso 2016/2017 de 4,22/5, que sigue en consonancia con los buenos resultados de los últimos años, en los que no se baja de los 4 puntos sobre 5.

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

gradual de la valoración de los estudiantes con respecto a la información presentada en estas jornadas.

Asimismo, durante este curso 2016/2017 se llevó a cabo por tercera vez la Jornada de Acogida en el Máster en Cultura Audiovisual y Literaria. Dicha Jornada tuvo también una acogida muy favorable por parte de los alumnos de este tercer año de implantación del Máster, como se observa en la media obtenida en las correspondientes encuestas de satisfacción: 4,55 sobre 5 (el 65% de los alumnos se declararon muy satisfechos con la información presentada en este programa, el 25% dijeron estar satisfechos y un 10% se declararon medianamente satisfechos). El informe técnico completo se encuentra publicado, como el resto de las encuestas, en la [web de la Facultad de Filología](#) (dentro del Sistema de Garantía de Calidad y con acceso restringido a la comunidad del Centro).

▪ *Desarrollo y evaluación de la enseñanza*

A través del *Procedimiento clave para el Desarrollo de la Enseñanza y Evaluación de los Estudiantes* (PCC05), durante el curso 2013/2014 se culminó la implantación gradual de los cuatro cursos de ambos grados, y en el 2016/2017 salió la cuarta promoción de las nuevas titulaciones. Durante todo el proceso de implantación se ha prestado especial atención a los procesos de coordinación del profesorado, que velan, principalmente, por la correcta coordinación horizontal y vertical de las asignaturas, y que han quedado plasmados en el [Reglamento de Coordinación de la Facultad](#), revisado (R01) por las Comisiones Permanentes de Coordinación del Grado en Lengua Española y Literaturas Hispánicas y del Grado en Lenguas Modernas, y aprobado en Junta de Facultad de 19 de noviembre de 2013.

En este sentido, en el curso 2016/2017 continuaron funcionando los sistemas de coordinación, nombrándose las distintas figuras que aparecen recogidas en el Reglamento. Del mismo modo, y siguiendo el protocolo para la elección de delegados de 12 de febrero de 2014 (R02), se procedió a elegir a los delegados y subdelegados de curso de los grados.

Podemos afirmar que los resultados obtenidos en las diferentes titulaciones son positivos. En cuanto a la tasa de rendimiento, que mide la facilidad o dificultad con que los estudiantes superan las materias en que se matriculan, se puede observar que los resultados alcanzados continúan, en general, con la tónica ascendente que ya se observaba en el curso anterior (en 2015-2016 los índices fueron los más altos desde la implantación de las tres titulaciones): en el Grado en Lengua Española y Literaturas Hispánicas esta tasa asciende al 73,99% (70,08 en 2015-2016), en el Grado en Lenguas Modernas, al 84,29% (apenas ligeramente inferior al

85,58% del curso anterior) y en el MCAL, al 84,43%, porcentaje que resulta muy superior al 75% del curso 2015-2016.

Con respecto a la tasa de éxito, que se refiere a la facilidad o dificultad con que los alumnos superan las asignaturas de las que se examinan, los porcentajes se mantienen estables en ambos grados: en el GLELH, con el 84,90% y en el GLM, con el 91,04%. En el caso del MCAL el índice del 96,45% es un poco inferior al de los cursos anteriores, en los que se había alcanzado el 100%, pero también resulta muy positivo. Consideramos que es muy significativo que los índices se sitúen siempre por encima del 84% en las tres titulaciones de la Facultad de Filología.

En cuanto a los resultados de las **tasas de graduación, eficiencia y abandono** del Grado en Lengua Española y Literaturas Hispánicas y del Grado en Lenguas Modernas, las metas establecidas son las siguientes¹:

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

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

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

¹ Estas metas son el resultado de un estudio que realizó el equipo decanal de la Facultad de Filología tras detectar que no se habían definido en las memorias de modificación de los títulos de grado, y que partió del análisis previo del contexto académico de los cursos anteriores. El estudio se realizó en diciembre de 2012, fue aprobado por el equipo decanal en sesión de 8 de enero de 2013 y fue posteriormente revisado y aprobado por la Comisión de Garantía de Calidad en reunión de 23 de enero de 2013. Finalmente, fue presentado a la Junta de Facultad para su ratificación el 24 de enero de 2013.

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

En lo que respecta a las promociones de las que se han obtenido datos definitivos, esta tasa de abandono inicial sigue siendo un poco elevada en los Grados, lo que repercute en no lograr el resultado previsto de la Tasa de abandono del título. Aun así, cabe destacar que el porcentaje de abandonos ha ido disminuyendo, con lo que se prevé que se podrá alcanzar dicho resultado en años posteriores. A continuación, en la siguiente tabla, se muestran los resultados de ambas tasas de abandono:

	TITULACIÓN	201011	201112	201213	201314	201415	201516
Tasa de abandono inicial	GLELH	27,40	32,14	27,06	24,39	17,57	18,67*
	GLM	12,37	10,09	13,86	11,71	11,11	13*
	MCAL	--	--	--	--	0,00	25*
Tasa de abandono del título	GLELH	34,25	36,90	31,76	0*	--	--
	GLM	28,89	26,26	30,69	0*	--	--
	MCAL	--	---	--	--	0,00	0,00

Resultados de las tasas de abandono

Como puede observarse, aunque obviamente no se dispone aún de los datos para el curso 2016/2017, y algunos de los anteriores resultan todavía provisionales (marcados con *), los datos de abandono inicial no son elevados, de manera que se mantienen por debajo del 20% en el GLELH a partir de 2014/2015 y están siempre cercanos al 10% en el GLM. Las dos titulaciones de grado se encuentran, por lo tanto, por debajo de la tasa prevista para los grados ($\leq 20\%$), algo que es especialmente notable en el caso del GLM, y muy por debajo de lo previsto en la memoria de verificación inicial (alrededor de un 50%). En cuanto al MCAL, el único resultado definitivo, correspondiente al curso 2014/2015, resulta inmejorable, ya que no se produjo ningún abandono inicial (recordemos que el límite máximo establecido por el Centro es de un 10%).

En lo que atañe a la tasa de abandono (definitiva) de cada título, no se dispone lógicamente de datos de los últimos cursos académicos. Sí podemos decir que, en el caso de la promoción que empezó el GLELH en 2012/2013, esta tasa es del 31,76% y, en la misma promoción del GLM, del 30,69%. Se trata de porcentajes que resultan relativamente moderados en comparación con los que ofrecen otras titulaciones. Con respecto al MCAL, el dato correspondiente a las dos primeras promociones es del 0%.

En cuanto a la tasa de graduación de los alumnos de Grado, que se obtiene en el curso 2016/2017 y que corresponde a la promoción 2012/2013, se alcanzan los siguientes resultados: para el Grado en Lengua Española y Literaturas Hispánicas un 27,85% y para el Grado en Lenguas Modernas un 47,96%. En el caso del Máster, los datos definitivos de la tasa de graduación de la promoción 2015/2016 (segunda promoción del título) alcanzan el 62,50%.

Asimismo, cabe señalar que, según los datos de lectura de trabajos de fin de título, en el curso académico 2016/2017 el número de estudiantes que finalizaron los grados fue de 42 en el Grado en Lengua Española y Literaturas Hispánicas y de 65 en el Grado en Lenguas Modernas. Según el mismo indicador, en el Máster en Cultura Audiovisual y Literaria se titularon 10 estudiantes en ese curso académico.

Finalmente, tenemos que aludir a la tasa de eficiencia de los diferentes títulos de la Facultad de Filología. Para los alumnos del plan 40 del GLELH roza, en el curso 2016/2017, el 90% (87,28%, concretamente), mientras que en el caso del GLM alcanza el 80,60%. Son porcentajes que superan ampliamente los mínimos establecidos como meta en el caso de los grados (70% para ambos), según el estudio realizado por el equipo decanal al que se hizo referencia en la nota 4 de este informe. En el caso del Grado en Lenguas Modernas podemos hablar, además, de los datos correspondientes al plan que distingue dos itinerarios: Inglés-Francés e Inglés-Chino (plan 41); estos datos resultan muchísimo más elevados, de manera que alcanzan el 96,74%. En lo que respecta al MCAL, la tasa de eficiencia asciende al 88,70%, cifra muy cercana al 90% que se había fijado como mínimo exigible en las metas previstas por el Centro.

Tomando como referencia la encuesta realizada en el año 2016², en la pregunta “Resultados alcanzados del Centro (centro y titulaciones, satisfacción, número de estudiantes, rendimiento de los estudiantes, etc.)” el PDI de la Facultad de Filología muestra su alta valoración de estos aspectos, con un 4,19 sobre 5.

En cuanto al nivel de **satisfacción del estudiante con el desarrollo de la docencia**, evaluado a través del **Programa DOCENTIA** de la ULPGC, el dato resulta también muy positivo: 4,06 en el GLELH, 4,08 en el GLM y 4,21 en el MCAL. Lo mismo sucede con la opinión sobre los aspectos de planificación de la docencia (4,06 en el GLELH, 4,13 en el GLM y 4,18 en el Máster) y sobre el proceso de evaluación (4,05, 4,08 y 4,25, respectivamente).

² La encuesta al profesorado se realiza de manera bienal, como se recoge en el apartado 1.2.4 de este mismo informe.

▪ *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**, que alcanza prácticamente el **80%** (en concreto, 79,31%), porcentaje que se eleva en el caso del MCAL al 87% (20 de los 23 docentes de esta titulación son doctores).

Con respecto a la **participación del profesorado en el programa de evaluación DOCENTIA-ULPGC** de la ANECA, debemos recordar, en primer lugar, que a partir de la convocatoria 2014/2015 ya no es voluntaria y opcional, sino obligatoria para un tercio de los docentes. Hay que destacar que en el curso que analizamos se evaluó al **92,31%** de los profesores que debían presentarse (100% en el GLELH y en el MCAL, y 87,5% en el GLM), y que todos ellos, sin excepción, obtuvieron una **valoración positiva**.

En relación con los aspectos que se valoran en el programa DOCENTIA, se debe recordar que durante el curso 2014/2015 se revisaron los **criterios del Centro para la cumplimentación de los informes** que habían sido aprobados en Junta de Facultad de 15 de febrero de 2012, debido a las novedades que presentaba el nuevo modelo de evaluación; los nuevos criterios, que respetaron en la medida de lo posible los anteriores, fueron aprobados en Junta de Facultad de 24 de febrero de 2015.

En cuanto a la participación del profesorado en los **programas de movilidad internacional**, tenemos que señalar que esta ha sido considerablemente baja, sobre todo si se compara con la del curso anterior: 9,20%. Por titulaciones, encontramos los siguientes porcentajes de participación: en el GLEH, 5,88; en el GLM, 8,16, y en el MCAL, 13,04.

1.2.2. Prácticas Externas y Programas de Movilidad

▪ *Movilidad de Estudiantes*

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

Durante el curso académico 2016/2017 un total de 57 estudiantes de la Facultad de Filología visitaron universidades de otros países gracias a los diversos programas que ofrece la Universidad (fundamentalmente dentro del Programa LLP/ERASMUS). De ellos, 15 eran del GLELH y 42 del GLM. Son datos, que, aunque algo inferiores a los de 2015/2016 (cuando los estudiantes enviados fueron 61, es decir, cuatro más), confirman el excelente estado de la movilidad frente a los cursos anteriores, en los que ya los índices eran considerados positivos: 26 alumnos en 2011/2012, 36 en 2012/2013, 30 en 2013/2014 y 34 en 2014/2015.

Por lo que respecta a los *estudiantes recibidos*, durante el curso 2016/2017 el número total de alumnos, según los datos proporcionados por la Oficina de Movilidad de Humanidades, ha ascendido a 97, lo que supone un incremento considerable con respecto al curso inmediatamente anterior, en el que se recibió a 66 estudiantes. La mayoría de estos alumnos escoge una combinación de asignaturas del GLELH y del GLM, por lo que podemos hacer esa cifra extensiva a ambas titulaciones.

La mejora de la movilidad, tanto de nuestros estudiantes como de los que recibimos, es una de las metas principales de la Facultad de Filología, por lo que se trabaja de manera constante en este sentido: por un lado, incentivando la participación de los estudiantes en los diferentes programas y, por otro, aumentando o manteniendo el número de plazas de convenio con otras universidades. Este aspecto se ha reflejado en un nuevo objetivo específico para el curso 2017/2018, como ya existía en los cursos anteriores.

▪ *Prácticas Externas*

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

Además, el Centro ha planificado y organizado 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 el BOULPGC nº7 de 4 de julio de 2011³ y ha adaptado las prácticas externas a las necesidades y especificidades de cada uno de sus grados mediante sendos proyectos formativos.

El curso 2016/2017 ha supuesto el cuarto año de ejecución de este procedimiento en las titulaciones de grado (en 2013/2014 se implementó por primera vez el cuarto curso tanto del GLELH como del GLM) y el segundo en el Máster en Cultura Audiovisual y Literaria. Durante este año, un total de 150 alumnos cursaron la asignatura Prácticas Externas (lo que supone un aumento frente a los 143 del curso anterior): de ellos, 85 pertenecían al GLM, 48 al GLELH y 17 al MCAL.

Con respecto a los resultados de satisfacción, podemos decir que son positivos. En la pregunta “Desarrollo de prácticas externas (en caso de haber cursado la asignatura)”, se alcanza un 3,81 en el GLELH y un 2,83 en el GLM. Es relevante la valoración obtenida en la pregunta acerca de “los conocimientos y capacidades adquiridos a través de las prácticas externas”, valoración que asciende a 3,95 en el GLELH y a 3,54 en el GLM. En el caso del MCAL, cuando se pregunta al estudiante por su “Satisfacción con las prácticas”, el resultado se eleva a un 4,00.

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

El Observatorio de Empleo, a través del *Procedimiento Institucional de Seguimiento de la Inserción Laboral* (PI13), se encarga de recoger los datos de inserción laboral de los estudiantes que terminan sus estudios en la ULPGC.

Actualmente disponemos de los datos obtenidos en el estudio de 2017, que mide el índice de empleo a los dos años de finalizar las titulaciones. Según este documento, de los alumnos que finalizaron el GLELH en el año 2014 el 60% se encuentra trabajando, porcentaje del cual el 50% corresponde a empleo encajado (es decir, relacionado con los estudios que se han realizado). En el caso de los alumnos que terminaron en 2015, el índice de empleo asciende al 66,7%, del cual también el 50% es empleo encajado.

En cuanto al GLM, encontramos una tasa de afiliación óptima, ya que alcanza el 100% en los dos años contemplados (estudiantes que finalizaron en 2014 y en 2015). Los datos de empleo encajado experimentan una evolución positiva, ya que son del 52,6% para los que terminaron en 2014 y del 61,9% para los que lo hicieron en 2015.

³ Actualmente se cuenta con el nuevo *Reglamento de prácticas académicas externas de la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria*, aprobado por el Consejo de Gobierno de 2 de marzo de 2018 (BOULPGC de 05/03/2018), que será el que se aplique ya en el curso 2018/2019.

Por último, los estudiantes que finalizaron el Máster en Cultura Audiovisual y Literaria en el año 2015 (es decir, en la primera promoción de dicho título) presentan una tasa de afiliación que también llega al 100%; el 50% de estos titulados se encuentra trabajando, además, en un ámbito relacionado con los estudios realizados.

1.2.4. Satisfacción de los distintos colectivos implicados

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

- *Encuesta sobre el grado de satisfacción de los estudiantes con su titulación y el Centro:* se trata de una encuesta *on-line* que cumplimentan los alumnos cuando se matriculan cada año. Para medir el índice de satisfacción se utiliza una escala Likert de 5 puntos. Hay que destacar que, a diferencia de lo que había sucedido en años anteriores, los datos obtenidos para el curso 2016/2017 resultan representativos, por lo se pueden generalizar a toda la población.
- *Encuesta de satisfacción del estudiante con la actividad docente.* Este proceso de evaluación se enmarca dentro del **Programa DOCENTIA-ULPGC**, que pretende valorar la actividad docente del profesorado según el criterio de los estudiantes. En esta encuesta participa activamente el Centro a través de la elaboración de la planificación y la contratación de los becarios encargados de distribuir las encuestas, que se realizan de manera presencial. Para medir el índice de satisfacción se utiliza una escala Likert de 5 puntos. En dicho cuestionario se pregunta por la planificación de las enseñanzas, el desarrollo de las enseñanzas y la evaluación. Los resultados de participación de la Facultad de Filología señalan que un 94% de los profesores del Grado en Lengua Española y Literaturas Hispánicas, un 100% de los del Grado en Lenguas Modernas y un 81,82% del Máster en Cultura Audiovisual y Literaria fueron evaluados en el curso 2016/2017. Por otro lado, en el Grado en Lengua Española y

Literaturas Hispánicas se evaluó el 100% de las asignaturas, en el Grado en Lenguas Modernas, el 85,7% y en el MCAL el 86,36%.

- *Encuesta de satisfacción del estudiante egresado.* La Facultad, con el apoyo institucional, pone a disposición de sus egresados una encuesta que le permite conocer la satisfacción de los titulados en relación con los estudios terminados en aspectos vinculados tanto al funcionamiento del Centro como a la Titulación. Es un proceso que se aplica *on-line* y se desarrolla sistemáticamente vinculado a los estudios de inserción laboral. Para medir el índice de satisfacción se utiliza la escala Likert de 5 puntos. El curso 2013/2014 fue el primero en tener estudiantes egresados de grados y los resultados se pueden ver en los informes de satisfacción del egresado realizado para el curso académico 2013/2014 (página web de la Facultad: [Grado en Lengua Española y Literaturas Hispánicas](#) y [Grado en Lenguas Modernas](#).) El estudio de los grados para los siguientes cursos académicos es el que corresponde al elaborado en 2016/2017. En la encuesta realizada a los egresados del máster, en la que también se usó la escala Likert de 5 puntos, participó el 79% del total de los titulados del plan de estudios implantado desde el curso 2014-2015.
- *Encuesta de satisfacción del estudiante de movilidad recibido (incoming).* Esta encuesta permite conocer la satisfacción de los estudiantes de movilidad en relación con los estudios y estancia en la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria. Este proceso se aplica una vez terminada la estancia del estudiante y de manera presencial. Para medir el índice de satisfacción se utiliza también la escala Likert de 5 puntos. En el curso 2016/2017 realizaron esta encuesta un total de 43 estudiantes *incoming*, los cuales valoraron de manera muy positiva su estancia en la Facultad de Filología de la ULPGC, con una media de 4,74/5.
- Encuesta de satisfacción del profesorado. Se trata de una encuesta que se aplica de manera bienal y *on-line*, y que pretende conocer la valoración sobre el funcionamiento del Centro y de la titulación. Para medir el índice de satisfacción se utiliza la escala Likert de 5 puntos. Los datos de participación para el curso 2015/2016 pueden considerarse positivos, ya que en el GLELH el 68,97% de los docentes cumplimentaron el cuestionario y en el GLM, el 70,18%.
- Encuesta de satisfacción del personal de administración y servicios (PAS). Al igual que la encuesta al profesorado, se trata de un proceso de aplicación bienal y *on-line*, que permite asimismo conocer la satisfacción de los miembros del PAS con el funcionamiento del Centro y de su unidad de trabajo. Para medir el índice de

satisfacción se utiliza la escala Likert de 5 puntos. En el curso 2015/2016 participó el 39,13% de los miembros del PAS del Edificio de Humanidades.

Por lo que respecta a las encuestas de satisfacción realizadas, de manera interna, por la Facultad de Filología, han sido desarrolladas, distribuidas y analizadas atendiendo a lo establecido en el *Procedimiento de Apoyo para la Medición de la Satisfacción, Expectativas y Necesidades* (PAC07). A partir del curso 2011/2012, y teniendo en cuenta la propuesta de mejora planteada en el informe de autoseguimiento de cada título en 2010/2011, se redujo el número de encuestas realizadas por el Centro a una sola, que era distribuida al final del curso académico a profesores y estudiantes. Sin embargo, aunque la Comisión de Garantía de Calidad trabajó durante varios años para intentar evitar duplicidades en el contenido de las encuestas internas con respecto a las institucionales, finalmente, y por recomendación del Vicerrectorado de Calidad, se acordó eliminar ya para el curso 2015/2016 dichas encuestas internas a profesores y estudiantes, de manera que estos miembros de la Facultad de Filología solo tienen que enfrentarse a un proceso de medición de su satisfacción con el Centro y la Titulación.

Las únicas encuestas internas que se mantienen son las que miden el grado de satisfacción con las Jornadas de Acogida (de grado y de máster), ya que no existe otra manera de recoger la valoración de los alumnos de nuevo ingreso sobre este aspecto de la acción tutorial. Los datos relativos a las Jornadas de 2016/2017 son muy positivos, como se puede ver en los informes técnicos de satisfacción publicados en la página web de la Facultad de Filología, dentro del apartado de Calidad y con acceso restringido a la comunidad del Centro. Así, en los grados todos los ítems se valoraron siempre por encima del 4 sobre 5. En el máster, con un cuestionario bastante más breve, la valoración más baja fue de 4,25 en esta misma escala.

1.2.5. Atención a las Sugerencias y las Reclamaciones

En este sentido, se debe hablar de dos procedimientos bien diferenciados: el *Procedimiento Institucional para la Gestión de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones* (PI12), por un lado, y el *Procedimiento de Apoyo al Centro para la Gestión de Incidencias Académicas* (PAC06), por otro. Por lo tanto, la Facultad de Filología solamente se ha ocupado de las incidencias de carácter estrictamente académico.

Durante el curso 2016/2017 se registraron cuatro incidencias académicas: tres en el Grado en Lenguas Modernas y una en el Grado en Lengua Española y Literaturas Hispánicas. Todas

ellas, como indica el procedimiento, fueron registradas y atendidas convenientemente por el Decano de la Facultad. La cantidad de incidencias registradas permite ver que los alumnos y profesores conocen la vía para denunciar aquellos aspectos que consideran negativos desde el punto de vista académico (demostrando así el asentamiento de la cultura de calidad en el Centro), pero también que en general están conformes con el desarrollo de la docencia en los grados de la Facultad de Filología. En ello puede haber influido el extremo cuidado con que se revisan los proyectos docentes antes de su aprobación, como ya se comenzó a hacer en cursos anteriores, así como el cuidado que muestra la mayoría del profesorado a la hora de elaborarlos.

1.2.6. Suspensión/ extinción del Título

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

1.2.7. Información, Recursos Materiales y Servicios

▪ Información Pública

La Facultad de Filología dispone del *Procedimiento Clave de Información Pública* (PCC08), a través del cual gestiona la información que se difunde a los diferentes grupos de interés y planifica las acciones de difusión a través de los distintos medios y canales de los que dispone. En concreto, los canales o medios de los que dispone la Facultad de Filología para la difusión de la información relativa a sus titulaciones son:

- La página web propia del Centro (www.ff.ulpgc.es).
- El Campus Social ubicado dentro del Campus Virtual de la ULPGC, en el que la Facultad de Filología cuenta con un espacio a través del que puede difundir la documentación, así como estar en contacto directo con todos los grupos de interés.

- Trípticos a color con toda la información básica relativa a los Grados.
- Tablones de anuncios en el Edificio de Humanidades.
- La información proporcionada verbalmente desde la Conserjería del Edificio.
- Los correos institucionales de los miembros del equipo decanal, a través de los que también se difunde información de interés asociada a las titulaciones de grado y de máster.

Desde que comenzaron las titulaciones adaptadas al EEES se ha puesto toda la información relevante a disposición de la comunidad universitaria y de la sociedad en general, y se publica cada año la Planificación de la Difusión de la Información, que se puede encontrar en el apartado “Otros documentos” de la sección correspondiente a Calidad en la página web del Centro (ver [Planificación 2016/2017](#)). En el mismo apartado se puede encontrar el Listado de Evidencias de cada curso académico (vinculado al PAC01 del SGC del Centro), incluido el correspondiente al curso [2015/2016](#). De igual manera, la información pública de cada una de las nuevas titulaciones de la Facultad de Filología se puede encontrar en la **Web institucional** de los títulos: [GLM](#), [GLELH](#), [MCAL](#).

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

Los resultados de satisfacción obtenidos en la encuesta institucional de matrícula indican que los estudiantes de las tres titulaciones de la Facultad de Filología valoran positiva la información que reciben: en los grados, la pregunta sobre los mecanismos y canales de información utilizados se valora con un 3,73 en el GLELH y con un 3,72 en el GLM; por otro lado, la cuestión que atañe concretamente a la información sobre el plan de estudios obtiene un 3,51 en el GLELH y un 3,71 en el GLM. En la pregunta final, sobre la satisfacción general con la información, las valoraciones son de 3,52 en el GLELH y de 3,59 en el GLM. En el MCAL, se valora con un 3,45 la información académica recibida.

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

▪ *Recursos Materiales y Servicios*

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

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

Durante el curso 2016/2017 se han realizado mejoras tanto en el aula Sótano como en el Aula de Audiovisuales. Asimismo, se aumentó el número de ventiladores y se incrementó la cantidad de enchufes en todas las aulas para facilitar a los alumnos el uso de los aparatos electrónicos.

Según los datos de la encuesta realizada en 2016, el profesorado valora con un 3,83 los recursos materiales del Centro y con un 3,69 sus instalaciones e infraestructuras. Estos mismos ítems son calificados por el Personal de Administración y Servicios con un 4 y un 3,86, respectivamente. En ambos casos, por lo tanto, podemos hablar de una valoración positiva.

Por último, la labor del **Personal de Administración y Servicios** del Edificio de Humanidades es sumamente importante para el adecuado desarrollo de la docencia, y podemos afirmar que existe una gran implicación de sus componentes, como demuestran los resultados de **satisfacción** de nuestro profesorado, que valora la colaboración de este personal, según los resultados obtenidos en 2016, con un 4,30.

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 (25/10/2010), conforme con las normas y directrices establecidas en la normativa del programa AUDIT. La implantación del sistema comenzó en el curso 2010/2011, incluyéndose en la página web de la Facultad un apartado exclusivo para la Calidad con información sobre la documentación, responsables y evidencias de la implantación, entre otros muchos aspectos: [web: sección de calidad](#). En enero de 2012, el Centro se sometió a una Auditoría Institucional cuyo resultado fue un informe de seguimiento institucional de la implantación del SGC en el Centro realizado por el Vicerrectorado de Calidad e Innovación Educativa en el que se concluía que la implantación del SGC en su primer año había sido satisfactoria y se había llevado a cabo según lo establecido en los correspondientes procedimientos.

El 29 de febrero de 2012 se aprobó la modificación del Modelo Marco del Sistema de Garantía de Calidad de los Centros de la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria, y la Facultad de Filología procedió a la consiguiente modificación de su Sistema de Garantía de Calidad, en

consonancia con la nueva normativa; dicha modificación (M03) se aprobó el 3 de octubre de 2013. Los cambios principales afectan tanto a elementos de organización, con el paso de la figura de Coordinador de Calidad a Vicedecano de Calidad, como a la estructura documental: por ejemplo, la simplificación mediante la fusión de algunos capítulos y procedimientos, la incorporación de la figura responsable de cada procedimiento en el encabezamiento de las páginas, la actualización de las nuevas normativas de la ULPGC o la incorporación de nuevos procedimientos: el *Procedimiento de Apoyo para la Gestión de No Conformidades* (PAC09), el *Procedimiento Clave para la Gestión de los Trabajos de Fin de Título* (PCC06) y el *Procedimiento de Apoyo para la Selección y Admisión de Estudiantes* (PAC05).

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

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

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

La mayoría de los procesos incluidos en el SGC está en marcha y las evidencias indican que se ha cumplido con la mayor parte de las fases de los procedimientos. Se ha realizado adecuadamente, en todo caso, la gestión y control de dichos procesos y se han registrado las evidencias pertinentes. No obstante, actualmente se está realizando una necesaria modificación 04 del Sistema de Garantía de Calidad, ya que se deben introducir elementos

nuevos como ciertas comisiones creadas con posterioridad a la anterior modificación o los datos del nuevo equipo decanal, además de otras mejoras, como es deseable según el ciclo de mejora continua de los programas formativos universitarios.

Como indica el *Procedimiento de Apoyo para la Gestión de los Documentos del Sistema de Garantía de Calidad (PAC01)*, la relación de evidencias por curso académico derivadas de la implantación de los procedimientos del Centro, en la que se identifica el contenido de cada evidencia, localización y la fecha de su obtención, debe ser publicada y, por ello, se encuentra ubicada en la [web del Centro](#).

En Las Palmas de G.C., a 5 de junio de 2018

Francisco Ponce Lang-Lenton
Decano de la Facultad de Filología

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

Facultad de Filología		Resumen	
		201516	201617
01. CAPTACIÓN, OFERTA Y DEMANDA PLAZAS (PEC01, PCC01, PAC05, PI10)	e. U-IN15REN-P-1. Estudiantes matriculados en primera opción	75,94	86,03
	f. N° de estudiantes de Nuevo Ingreso en primer curso (Denominador del U-IN15REN-P-1)	187,00	179,00
	g. N° estudiantes matriculados general (dato 'Suma de Suma'. U-IN16REN-P)	900,00	855,00
	h. N° estudiantes matriculados TC (dato 'Suma de C'. U-IN16REN-P)	856,00	839,00
	i. N° estudiantes matriculados TP (dato 'Suma de P'. U-IN16REN-P)	44,00	16,00
	j. U-IN30REN-P-2. Anulación de primera matrícula	3,00	9,00
	k. U-IN33REN-P-2. Reclamación por impago de matrícula	61,00	53,00
02. MOVILIDAD DEL ESTUDIANTE (PEC01, PCC04)	i. N° de estudiantes enviados. U-IN03REN-P-1	61,00	57,00
	j. N° de estudiantes recibidos. U-IN04REN-P-1	143,00	167,00
05. PERSONAL DOCENTE (PEC01, PI01, PI03, PI05, PI07)	a. U-IN12REN-P-1. Tasa de PDI doctor	79,38	79,31
	b. U-IN13REN-P-1. Tasa de participación en el Plan de Formación Continua del PDI	4,12	29,89
	d. U-IN20REN-P-1. Tasa de movilidad del PDI	57,73	9,20

e. U-IN21REN-P-1. Porcentaje de PDI participante en programa de evaluación DOCENTIA	100,00	92,31
f. U-IN22REN-P-1. Porcentaje de PDI con valoración DOCENTIA adecuada	100,00	100,00

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

Grado en Lengua Española y Literaturas Hispánicas	Evolución de indicadores ⁴						
	201011	201112	201213	201314	201415	201516	201617
U-IN06REN-P2 - Tasa de rendimiento	61,20	63,32	67,41	64,77	69,05	70,08	73,99
U-IN07REN-P1 - Tasa de graduación (SIU) (1)	25,37	26,51	27,85	11,54*	NP	NP	NP
U-IN08REN-P2 - Tasa de abandono inicial (SIU)(1)	27,40	32,14	27,06	24,39	17,57	18,67*	NP
U-IN31REN-P2 - Tasa de éxito	88,40	83,51	85,07	85,00	86,02	85,69	84,90
U-IN39REN-P2 - Ratio nº estudiante/profesor	6,24	6,06	6,04	6,88	7,16	7,05	7,20
U-IN48REN-P2 - Nº de estudiantes de nuevo ingreso por curso académico	73,00	84,00	85,00	82,00	74,00	77,00	71,00
U-IN67REN-P2 - Tasa de Abandono del Título (RD1393/2007)	34,25	36,90	31,76	0*	NP	NP	NP

⁴ En las tablas de resultados de todas las titulaciones, hay que tener en cuenta los siguientes aspectos:

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

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

NP: No procede tener resultados.

U-IN68REN-P2 - Tasa de eficiencia (SIIU) (1) (Plan 40)	NP	NP	NP	98,36	91,49	88,70	87,28
U-IN68REN-P2 - Tasa de eficiencia (SIIU) (1) (Plan 41)	NP	NP	NP	NP	NP	NP	0,00

ANEXO 3. TABLA DE RESULTADOS DEL GRADO EN LENGUAS MODERNAS

Grado en Lenguas Modernas	Evolución de indicadores						
	201011	201112	201213	201314	201415	201516	201617
U-IN06REN-P2 - Tasa de rendimiento	71,58	69,86	77,31	78,88	78,01	85,58	84,29
U-IN07REN-P1 - Tasa de graduación (SIIU) (1)	40,45	39,62	47,96	29,09*	NP	NP	NP
U-IN08REN-P2 - Tasa de abandono inicial (SIIU)(1)	12,37	10,09	13,86	11,71	11,11	13*	NP
U-IN31REN-P2 - Tasa de éxito	90,78	87,79	88,18	90,14	89,77	92,63	91,04
U-IN39REN-P2 - Ratio nº estudiante/profesor	5,15	6,88	7,07	8,82	9,00	7,53	9,41
U-IN48REN-P2 - Nº de estudiantes de nuevo ingreso por curso académico	97,00	109,00	101,00	111,00	99,00	100,00	92,00
U-IN67REN-P2 - Tasa de Abandono del Título (RD1393/2007)	28,89	26,26	30,69	0*	NP	NP	NP
U-IN68REN-P2 - Tasa de eficiencia (SIIU) (1) (Plan 40)	NP	NP	NP	98,42	97,34	89,32	80,60
U-IN68REN-P2 - Tasa de eficiencia (SIIU) (1) (Plan 41)	NP	NP	NP	NP	NP	98,72	96,74

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

MU en Cultura Audiovisual y Literaria	Evolución de indicadores		
	201415	201516	201617
U-IN06REN-P2 - Tasa de rendimiento	67,99	75,00	84,43
U-IN07REN-P1 - Tasa de graduación (SIIU) (1)	91,67	62,50	43,75*
U-IN08REN-P2 - Tasa de abandono inicial (SIIU)(1)	0,00	25*	NP
U-IN31REN-P2 - Tasa de éxito	100,00	100,00	96,45
U-IN39REN-P2 - Ratio nº estudiante/profesor	0,79	1,00	1,17
U-IN48REN-P2 - Nº de estudiantes de nuevo ingreso por curso académico	13,00	10,00	16,00
U-IN67REN-P2 - Tasa de Abandono del Título (RD1393/2007)	0,00	0,00	NP
U-IN68REN-P2 - Tasa de eficiencia (SIIU) (1) (Plan 50)	100,00	93,02	95,24

ANEXO 5. RELACIÓN DE LOS INDICADORES UTILIZADOS PARA EL ANÁLISIS DEL CENTRO Y TÍTULOS

Denominación del Indicador	Formulación del Indicador
Anulación de primera matrícula	Número de estudiantes de nuevo ingreso que anulan su matrícula
Categoría laboral del profesorado	Número total de profesores por categoría laboral
Duración media de los estudios por promoción	Sumatorio de [número de años que tardan en graduarse de la cohorte de entrada X * número de estudiantes graduados de la cohorte de entrada X] / número total de estudiantes graduados de la cohorte de entrada X
Estudiantes matriculados en primera opción	Estudiantes de nuevo ingreso en primera opción sobre el total de nuevo ingreso
Nº de PDI acreditado	Nº total de profesores acreditados por la agencia nacional o autonómica (excepto Titulares y Catedráticos)
Número de créditos impartidos por el profesor	Nº total de créditos que imparte el profesor
Número de egresados por promoción	Sumatorio del número de egresados que pertenecen a una promoción (no contempla a los egresados que han reconocido créditos)
Número de estudiantes de nuevo ingreso	Nº total de estudiantes de nuevo ingreso
Número de estudiantes enviados	Sumatorio del número de estudiantes de movilidad enviados
Número de estudiantes matriculados a Tiempo Completo	Sumatorio del número de estudiantes matriculados a Tiempo Completo
Número de estudiantes matriculados a Tiempo Parcial	Sumatorio del número de estudiantes matriculados a Tiempo Parcial

Denominación del Indicador	Formulación del Indicador
Número de estudiantes matriculados general	Sumatorio del número de estudiantes matriculados general
Número de estudiantes recibidos	Sumatorio del número de estudiantes de movilidad recibidos
Número de PAS que dan apoyo a la titulación	Número total de PAS que dan apoyo a la titulación
Número total de quinquenios del profesorado	Sumatorio del número de quinquenios del profesorado del título
Número total de sexenios del profesorado	Sumatorio del número de sexenios del profesorado del título
Porcentaje de aprobados en primera matrícula sobre el total de matriculados en primera matrícula	Porcentaje de estudiantes aprobados en primera matrícula sobre el total de matriculados en primera matrícula
Porcentaje de estudiantes en primera matrícula	Porcentaje de estudiantes en primera matrícula sobre el total de estudiantes matriculados
Porcentajes de no presentados	Porcentaje de estudiantes que no se presentan a las pruebas
Porcentajes de suspensos	Porcentaje de estudiantes que suspenden las pruebas
Preinscritos en primera y segunda opción	Número total de estudiantes preinscritos en primera y segunda opción
Promedio de estudiantes por grupo	Promedio de estudiantes por grupo
Promedio de estudiantes por grupo	Promedio de estudiantes por grupo (se utilizan totales de grupos y alumnos por asignaturas)

Denominación del Indicador	Formulación del Indicador
Ratio de plazas	Nº de plazas demandadas (Preinscritos en primera y segunda opción)/ Nº de plazas ofertadas
Ratio del número de estudiantes por profesor	Promedio de estudiantes matriculados / Nº de profesores que imparten
Reclamaciones por impago de matrícula	Nº de reclamaciones por impago de la matrícula
Tasa de abandono del título (RD 1393/2007)	Relación porcentual entre el número total de estudiantes de una cohorte de nuevo ingreso que debieron obtener el título el año académico anterior y que no se ha matriculado ni en ese año académico ni en el anterior
Tasa de abandono inicial	$(\text{N}^\circ \text{ de estudiantes de nuevo ingreso en el título T en la Universidad U el curso X y que no están matriculados en este título T en la Universidad en los cursos X+1 y X+2} / \text{N}^\circ \text{ de estudiantes de nuevo ingreso en el título T en la Universidad U el curso X}) * 100$
Tasa de eficiencia por año académico (RD 1393/2007)	Relación porcentual entre el número total de créditos del plan de estudios a los que debieron haberse matriculado a lo largo de sus estudios el conjunto de graduados de un determinado año académico y el número total de créditos en los que realmente han tenido que matricularse.
Tasa de éxito	$(\text{N}^\circ \text{ de créditos superados} / \text{N}^\circ \text{ de créditos presentados}) * 100$
Tasa de graduación (SIU)	$[(\text{N}^\circ \text{ de alumnos que no reconocen créditos de una cohorte de entrada C en un título T en una Universidad U que consiguen finalizar dicho título en el tiempo previsto +1 o antes} / \text{N}^\circ \text{ de alumnos de nuevo ingreso sin créditos reconocidos de una cohorte de entrada C en un título T en una Universidad U})] * 100$
Tasa de movilidad del PDI	$[(\text{PDI participante en Programas de Movilidad} / \text{Total de PDI}) * 100]$
Tasa de participación en el Plan de Formación del PDI	$[(\text{PDI participante en el Plan de Formación} / \text{Total de PDI}) * 100]$

Denominación del Indicador	Formulación del Indicador
Tasa de PDI con valoración adecuada	[(PDI con valoración positiva en el Programa DOCENTIA/ Total de PDI participante)*100]
Tasa de PDI doctor	[(Nº de profesores doctores / Nº total del profesorado)] *100
Tasa de PDI participante en programa de evaluación	[(PDI participante en Programa DOCENTIA/ Total de PDI)*100]
Tasa de rendimiento	[(Sumatorio de Nº de créditos ordinarios superados en el título T en una Universidad U en el curso académico X / Sumatorio de N º de créditos ordinarios matriculados en un título T en una Universidad U en el curso académico X)] *100
Total de doctores	Número total de profesores doctores que imparten en el título
Total de profesorado	Número total de profesores que imparten en el título