



**Informe Anual**  
**Curso Académico 2020/2021**

**Facultad de Filología**



Elaborado por la Comisión de Gestión de Calidad (10/10/2022), revisado por el Equipo Decanal y posteriormente aprobado en Junta de Facultad de 19/10/2022.

## ÍNDICE

<b>0.</b>	<b>INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>3</b>
<b>1.</b>	<b>OBJETIVOS DE DIRECCIÓN DEL CENTRO .....</b>	<b>4</b>
<b>2.</b>	<b>CALIDAD DE LOS PROGRAMAS FORMATIVOS .....</b>	<b>9</b>
	2.1. Captación de estudiantes, la oferta y demanda de plazas .....	9
	2.2. Desarrollo de las enseñanzas y evaluación de los estudiantes .....	12
	2.3. Prácticas Externas.....	17
	2.4. Movilidad de Estudiantes .....	20
	2.5. Perfil de egreso e inserción laboral .....	21
	2.6. Adecuación y normativa de los títulos .....	24
<b>3.</b>	<b>ORIENTACIÓN AL ESTUDIANTE.....</b>	<b>24</b>
<b>4.</b>	<b>PERSONAL ACADÉMICO Y DE APOYO A LA DOCENCIA .....</b>	<b>26</b>
	4.1. Personal Docente .....	26
	4.2. Personal de apoyo a la docencia .....	29
<b>5.</b>	<b>RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS .....</b>	<b>31</b>
<b>6.</b>	<b>MECANISMOS DE RECOGIDA DE RESULTADOS PARA EL ANÁLISIS Y LA MEJORA.....</b>	<b>34</b>
	6.1. Análisis de los resultados y mejoras.....	34
	6.2. Satisfacción de los distintos colectivos implicados .....	36
	6.3. Atención a las Incidencias académicas, quejas, sugerencias y felicitaciones .....	39
<b>7.</b>	<b>INFORMACIÓN PÚBLICA .....</b>	<b>41</b>
<b>8.</b>	<b>MANTENIMIENTO Y ACTUALIZACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DEL CENTRO .....</b>	<b>43</b>
<b>9.</b>	<b>ANEXOS .....</b>	<b>46</b>

## 0. INTRODUCCIÓN<sup>1</sup>

La Facultad de Filología, atendiendo a los procedimientos definidos en su Sistema de Gestión de Calidad (SGC), garantiza que se miden y analizan los resultados del aprendizaje, la gestión y la satisfacción de los grupos de interés, así como cualquier otro resultado que pueda afectar a la mejora del Centro. Con el propósito de rendir cuentas a los grupos de interés y a la sociedad en general y, en particular, en cumplimiento con los procedimientos del SGC, se presenta el Informe Anual del Centro, en el que se valoran los resultados de la Facultad en el **curso académico 2020/2021**.

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

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

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

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

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

En Las Palmas de Gran Canaria, a 10/10/2022

Dolores Fernández Martínez  
Decana de la Facultad de Filología

---

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

## 1. OBJETIVOS DE DIRECCIÓN DEL CENTRO

En este apartado, el Centro rinde cuentas a sus grupos de interés sobre el logro de los objetivos anuales que se había planteado para el curso 2020/2021.

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

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

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

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

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

<b>Objetivo general:</b> Garantizar la adecuación y mejora continua de los programas formativos a través del compromiso del Centro de establecer acciones de mejora relacionadas con el desarrollo de la formación, velando por el cumplimiento de los procedimientos establecidos en el Sistema de Garantía de Calidad de la Facultad, que serán revisados y actualizados periódicamente.	
<b>Objetivo específico 1:</b> Crear una comisión que revise la situación del Grado en Lengua Española y Literaturas Hispánicas (GLELH) con el objetivo de modificar aquellos aspectos que sean necesarios.	
<b>Meta:</b> Creación de una comisión que revise la memoria de modificación del título	<b>Resultado Meta:</b> <b>No Cumplido</b>
<b>Indicador/Evidencia:</b> Acta de constitución de la comisión de trabajo para la modificación del GLELH Acta de aprobación de la comisión por la Junta de Facultad	<b>Resultado:</b> _
<b>Acciones</b>	<b>Cumplimiento</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Establecer los criterios para la constitución de la comisión</li> </ul>	✓
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitar formar parte de la comisión a posibles candidatos que cumplan los requisitos establecidos</li> </ul>	✓
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Crear la comisión</li> </ul>	X
<b>Interpretación de los resultados:</b> Si bien durante el curso 2020/2021 se llevaron a cabo las primeras acciones incluidas en el objetivo específico, esto es, establecer los criterios para la constitución de la comisión, que fueron aprobados en Junta de Facultad el 23 de julio de 2021, y se solicitó a las áreas que eligiesen representantes para la comisión, esta no llegó a crearse durante el curso 20/21, aunque sí con posterioridad.	
<b>En la ejecución de este objetivo han estado implicados todos los grupos de interés internos y externos</b>	

al centro (estudiantes, egresados, PDI, PAS y empleadores)

**Objetivo general:** Desarrollar programas de difusión y promoción de la oferta formativa a través de una política de claridad en la difusión de información a todos los grupos de interés y con la finalidad de llegar adecuadamente a todos los posibles interesados en cursar las enseñanzas que se ofrecen en el Centro.

**Objetivo específico 2:** Aumentar, mediante las acciones de captación oportunas, el número de estudiantes de nuevo ingreso en el GLELH con respecto a los cursos inmediatamente anteriores.

**Meta:** Aumento en el número de estudiantes de nuevo ingreso en el GLELH en el curso 2021-2022  $\geq 10\%$  con respecto al curso 2020-2021

**Resultado Meta:** **Cumplido**  
(+16,36)

**Indicador/Evidencia:** Número de estudiantes de nuevo ingreso en el GLELH en el curso 2021-2022

**Resultado:** **64 estudiantes**  
(\*provisional)

Acciones	Cumplimiento
<ul style="list-style-type: none"> <li>Desarrollar las acciones descritas en el plan de captación elaborado por el equipo decanal</li> </ul>	✓
<ul style="list-style-type: none"> <li>Elaborar y difundir un vídeo promocional de la titulación</li> </ul>	✓
<ul style="list-style-type: none"> <li>Celebrar sesiones informativas y talleres para dar a conocer la oferta formativa del GLELH</li> </ul>	✓

**Interpretación de los resultados:** La cifra provisional de estudiantes de nuevo ingreso en el presente curso 2021/2022 es de 64, lo que supone un incremento del 16,36% respecto a los 55 estudiantes del curso anterior. Dicho incremento es superior al 10% marcado como meta, lo que viene a demostrar que las acciones de captación y difusión del GLELH han resultado efectivas.

En la ejecución de este objetivo han estado implicados todos los grupos de interés internos y externos al centro (estudiantes, egresados, PDI, PAS y empleadores)

<b>Objetivo general:</b> Desarrollar programas de difusión y promoción de la oferta formativa a través de una política de claridad en la difusión de información a todos los grupos de interés y con la finalidad de llegar adecuadamente a todos los posibles interesados en cursar las enseñanzas que se ofrecen en el Centro.	
<b>Objetivo específico 3:</b> Mantener, mediante las acciones de captación oportunas, el número de estudiantes de nuevo ingreso del Grado en Lenguas Modernas del curso 2020-2021.	
<b>Meta:</b> Mantenimiento del número de estudiantes de nuevo ingreso en el GLM en el curso 2021-2022 con respecto al curso 2020-2021	<b>Resultado Meta:</b> <b>Cumplido</b>
<b>Indicador/Evidencia:</b> Número de estudiantes de nuevo ingreso en el GLM en el curso 2021-2022	<b>Resultado:</b> <b>94 estudiantes</b> (*provisional)
Acciones	Cumplimiento
<ul style="list-style-type: none"> <li>Desarrollar las acciones descritas en el plan de captación elaborado por el equipo decanal</li> </ul>	✓
<ul style="list-style-type: none"> <li>Elaborar y difundir un vídeo promocional de la titulación</li> </ul>	✓
<ul style="list-style-type: none"> <li>Celebrar sesiones informativas y talleres para dar a conocer la oferta formativa del GLM</li> </ul>	✓

<p><b>Interpretación de los resultados:</b> Se logra el objetivo planteado, manteniéndose el número de estudiantes matriculados con respecto al curso anterior, por lo que se considera que hay interés social por cursar estos estudios.</p> <p>En la ejecución de este objetivo han estado implicados todos los grupos de interés internos y externos al centro (estudiantes, egresados, PDI, PAS y empleadores)</p>	
<p><b>Objetivo general:</b> Garantizar la adecuación y mejora continua de los programas formativos a través del compromiso del Centro de establecer acciones de mejora relacionadas con el desarrollo de la formación, velando por el cumplimiento de los procedimientos establecidos en el Sistema de Garantía de Calidad de la Facultad, que serán revisados y actualizados periódicamente.</p>	
<p><b>Objetivo específico 4:</b> Modificar el Sistema de Garantía Interno de Calidad de la Facultad de Filología, según las recomendaciones del Informe anual del centro, de las agencias de Calidad y de la auditoría interna de Calidad que tuvo lugar en octubre de 2018.</p>	
<p><b>Meta:</b> Modificación de todos los documentos que conforman del Sistema de Garantía de Calidad de la Facultad de Filología</p>	<p><b>Resultado Meta:</b> <b>Cumplido</b></p>
<p><b>Indicador/Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Acta(s) de la Comisión de Garantía de Calidad (CGC)</li> <li>Acta(s) de aprobación de la Junta de Facultad</li> <li>Procedimientos modificados del Sistema de Garantía de Calidad (SGC)</li> </ul>	<p><b>Resultado:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><a href="#">Acuerdo de la CGC</a></li> <li><a href="#">Acuerdo de la Junta de Facultad</a></li> <li>Diseño SGC: <a href="https://ff.ulpgc.es/sistema-gestion-calidad/disenosgc/capitulos">https://ff.ulpgc.es/sistema-gestion-calidad/disenosgc/capitulos</a></li> </ul>
<b>Acciones</b>	<b>Cumplimiento</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Revisar y actualizar los procedimientos asociados al SGC del Centro</li> </ul>	✓
<p><b>Interpretación de los resultados:</b> Tras haber revisado los documentos que conforman el SGC de la FF, se procede a una actualización del diseño que es aprobado por la CGC el 9 de diciembre de 2021 y, posteriormente, por la Junta de Facultad, el día 13 del mismo mes y año. Aunque este objetivo específico termina de ejecutarse iniciado el curso 2021-2022, se considera que su logro se ha desarrollado en tiempo y forma ya que su despliegue se ha llevado a cabo en el curso planteado.</p> <p>En la ejecución de este objetivo han estado implicados todos los grupos de interés internos y externos al centro (estudiantes, egresados, PDI, PAS y empleadores)</p>	

<p><b>Objetivo general:</b> Garantizar la adecuación y mejora continua de los programas formativos a través del compromiso del Centro de establecer acciones de mejora relacionadas con el desarrollo de la formación, velando por el cumplimiento de los procedimientos establecidos en el Sistema de Garantía de Calidad de la Facultad, que serán revisados y actualizados periódicamente.</p>	
<p><b>Objetivo específico 5:</b> Revisar el sistema de elaboración y defensa de los Trabajos de Fin de Título para su mejor funcionamiento.</p>	
<p><b>Meta:</b> Revisión del sistema de elaboración y defensa de los Trabajos de Fin de Título</p>	<p><b>Resultado Meta:</b> <b>Cumplido</b></p>
<p><b>Indicador/Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Actas de reunión de la Comisión de Trabajos de Fin de Grado</li> <li>Acta de la Junta de Facultad</li> </ul>	<p><b>Resultado:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Acta CTFG: (<a href="#">enlace acuerdos</a>)</li> <li>Acta Junta de Facultad (<a href="#">enlace acuerdos</a>)</li> </ul>
<b>Acciones</b>	<b>Cumplimiento</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Revisar el Verifica/Modifica de los títulos</li> </ul>	✓
<ul style="list-style-type: none"> <li>Revisar el Reglamento General de los Trabajos de Fin de Grado y de Fin de Máster de las Titulaciones Oficiales de la ULPGC</li> </ul>	✓
<ul style="list-style-type: none"> <li>Analizar el sistema actual de elaboración y defensa de los Trabajos de Fin de Título</li> </ul>	✓
<ul style="list-style-type: none"> <li>Reunirse para analizar los datos</li> </ul>	✓

<ul style="list-style-type: none"> <li>Revisar y modificar el sistema de elaboración y defensa de TTF</li> </ul>	✓
<p><b>Interpretación de los resultados:</b> Durante el curso 2020/2021 se llevaron a cabo todas las acciones previstas para alcanzar la meta de la actualización del sistema de elaboración y defensa de los Trabajo de Fin de Título, aprobándose un nuevo reglamento el 13 de julio de 2021.</p> <p>En la ejecución de este objetivo han estado implicados todos los grupos de interés internos y externos al centro (estudiantes, egresados, PDI, PAS y empleadores)</p>	

<p><b>Objetivo general:</b> Favorecer y promover la movilidad de estudiantes, profesorado y personal de administración y servicios a universidades nacionales y extranjeras, manteniendo el número de convenios bilaterales con las universidades socias.</p>	
<p><b>Objetivo específico 6:</b> Adaptar el funcionamiento de la CPIRA del Centro al nuevo reglamento de movilidad y ampliar su participación en los procedimientos del reconocimiento académico del alumnado de movilidad 'outgoing'.</p>	
<p><b>Meta:</b> Renovación de la Comisión de Programas de Movilidad y Reconocimiento Académico (CPIRA) y de su funcionamiento</p>	<p><b>Resultado Meta:</b> <b>Cumplido</b></p>
<p><b>Indicador/Evidencia:</b> Actas de reunión de la CPIRA</p>	<p><b>Resultado:</b> <a href="#">Acta CPIRA 22.6.21.pdf</a></p>
Acciones	Cumplimiento
<ul style="list-style-type: none"> <li>Renovar la Comisión de Programas de Movilidad y Reconocimiento Académico (CPIRA)</li> </ul>	✓
<ul style="list-style-type: none"> <li>Celebrar, al menos, una reunión de la comisión por curso</li> </ul>	✓
<p><b>Interpretación de los resultados:</b> Durante el curso 2020/2021, la CPIRA adaptó su funcionamiento al nuevo reglamento de movilidad y llevó a cabo una reunión el 22 de junio de 2021.</p> <p>En la ejecución de este objetivo han estado implicados todos los grupos de interés internos y externos al centro (estudiantes, egresados, PDI, PAS y empleadores)</p>	

<p><b>Objetivo general:</b> Desarrollar programas de difusión y promoción de la oferta formativa a través de una política de claridad en la difusión de información a todos los grupos de interés y con la finalidad de llegar adecuadamente a todos los posibles interesados en cursar las enseñanzas que se ofrecen en el Centro.</p>	
<p><b>Objetivo específico 7:</b> Publicar la nueva página web de la Facultad de Filología, adaptada a las exigencias del nuevo modelo corporativo de la ULPGC.</p>	
<p><b>Meta:</b> Nueva página web de la Facultad de Filología</p>	<p><b>Resultado Meta:</b> <b>Cumplido</b></p>
<p><b>Indicador/Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Publicación de una página web renovada tanto en forma como en contenido</li> <li>Índice de satisfacción de los diferentes grupos de interés con la web del título</li> <li>Acta de la Junta de Facultad donde se informa de la puesta en marcha de la nueva página web de la Facultad de Filología</li> </ul>	<p><b>Resultado:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Web: <a href="https://ff.ulpgc.es/">https://ff.ulpgc.es/</a></li> <li>Índice de satisfacción:             <ul style="list-style-type: none"> <li>Estudiantes: 3,59 puntos sobre 5</li> <li>Estudiantes movilidad: 3,5 puntos sobre 5 puntos</li> </ul> </li> <li><a href="#">Acta de la Junta de Facultad 25/3/21</a></li> </ul>
Acciones	Cumplimiento
<ul style="list-style-type: none"> <li>Poner en marcha la página web de la Facultad</li> </ul>	✓

**Interpretación de los resultados:** El 27 de noviembre de 2020 se puso en marcha la nueva web de la Facultad de Filología. Se informó a todos los grupos de interés en la Junta ordinaria celebrada el 25 de marzo de 2021, dentro del informe de la Decana en funciones.

En la ejecución de este objetivo han estado implicados todos los grupos de interés internos y externos al centro (estudiantes, egresados, PDI, PAS y empleadores)

**Objetivo general:** Mejorar la dotación del Centro en cuanto a la infraestructura requerida para las necesidades en la docencia y el aprendizaje en el marco del EEES.

**Objetivo específico 8:** Adaptar las aulas a la docencia semipresencial derivada de la crisis sanitaria provocada por la Covid-19.

**Meta:** Adecuación de **todas las aulas** dependientes del Centro a los protocolos de seguridad y a la docencia semipresencial derivados de la crisis sanitaria.

**Resultado Meta:** **Cumplido**

**Indicador/Evidencia:** Número de aulas adaptadas disponibles para la docencia

**Resultado:** [Documento aulas adaptadas](#)

Acciones	Cumplimiento
<ul style="list-style-type: none"> <li>Ajustar la capacidad de las aulas a los protocolos de seguridad aprobados por los órganos de gobierno de la universidad y las autoridades sanitarias</li> </ul>	✓
<ul style="list-style-type: none"> <li>Instalar cámaras que faciliten el seguimiento de las clases de forma telemática a aquellos alumnos a los que no corresponda docencia presencial en determinadas semanas del curso</li> </ul>	✓
<ul style="list-style-type: none"> <li>Adquirir e instalar dispensadores de hidrogel en las aulas</li> </ul>	✓
<ul style="list-style-type: none"> <li>Elaborar una guía básica de semipresencialidad</li> </ul>	✓
<ul style="list-style-type: none"> <li>Supervisar, con la colaboración del PAS y el Servicio de Informática el arranque de la docencia semipresencial</li> </ul>	✓

**Interpretación de los resultados:** Durante el curso 2020/2021 se llevaron a cabo todas las acciones previstas; esto es: ajustar la capacidad de las mismas, instalar cámaras y dispensadores de gel, así como elaborar una guía básica de semipresencialidad y contar con el PAS y el Servicio de Informática para supervisar el arranque del curso. De este modo, todas las aulas dependientes del Centro fueron adaptadas a los protocolos de seguridad y a la docencia semipresencial derivados de la crisis sanitaria.

En la ejecución de este objetivo han estado implicados todos los grupos de interés internos y externos al centro (estudiantes, egresados, PDI, PAS y empleadores)

**Objetivo general:** Crear las condiciones propicias para la mejora de los resultados académicos del estudiantado.

**Objetivo específico 9:** Desarrollar actividades formativas para el profesorado de cara al manejo y utilización de los nuevos sistemas telemáticos de docencia.

**Meta:** Realización de 2 sesiones formativas para el aprendizaje del uso de las plataformas de docencia virtual y las nuevas cámaras instaladas en las aulas.

**Resultado Meta:** **Cumplido**

**Indicador/Evidencia:** Correos electrónicos de la Secretaría del Centro informando de la celebración de las sesiones formativas

**Resultado:** [Correo informativo](#)

Acciones	Cumplimiento
<ul style="list-style-type: none"> <li>Convocar al profesorado a las sesiones formativas</li> </ul>	✓



<ul style="list-style-type: none"> <li>Desarrollar 2 sesiones formativas para el aprendizaje del uso de las plataformas de docencia virtual y las nuevas cámaras instaladas en las aulas</li> </ul>	✓
<p><b>Interpretación de los resultados:</b> En septiembre de 2020 se llevaron a cabo dos sesiones formativas para el aprendizaje del uso de las plataformas de docencia virtual y las nuevas cámaras instaladas en las aulas.</p> <p>En la ejecución de este objetivo han estado implicados todos los grupos de interés internos y externos al centro (estudiantes, egresados, PDI, PAS y empleadores)</p>	

En general, se han logrado 8 objetivos de los 9 planteados, lo que ha supuesto una mejora para la estructura organizativa del centro y la calidad de las titulaciones. El índice de satisfacción de los diferentes grupos de interés que han opinado sobre el desarrollo de las mejoras en el centro en los últimos estudios es positivo, incluso ha aumentado la satisfacción del estudiante con respecto al curso anterior:

Ítem de satisfacción (escala sobre 5 puntos)	2019/2020	2020/2021
Satisfacción de los <b>estudiantes</b> con el desarrollo de mejoras en el Centro (con relación a la participación, orientación, información, organización del título, infraestructuras, reconocimientos, etc.)	2,69	3,17
Satisfacción del PDI con el desarrollo de mejoras de los títulos y del centro	3,56	NP <sup>(*)</sup>
Satisfacción del <b>PAS</b> con el desarrollo de las mejoras en el Centro	3	NP

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

**Enlaces de interés:**

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

## 2. CALIDAD DE LOS PROGRAMAS FORMATIVOS

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

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

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

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

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

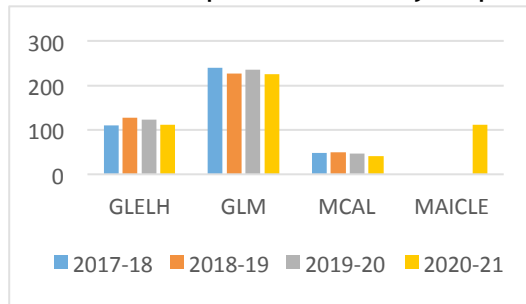
- Resultados de los indicadores de rendimiento
- Resultados de los indicadores de satisfacción de los grupos de interés
- Plan de captación de los estudiantes
- Actas de la Comisión de Acción Tutorial (CAT)
- Memoria de verificación de los títulos
- Reflexión de las CAD sobre los resultados (actas)

**RESULTADOS DE LOS INDICADORES DE RENDIMIENTO**

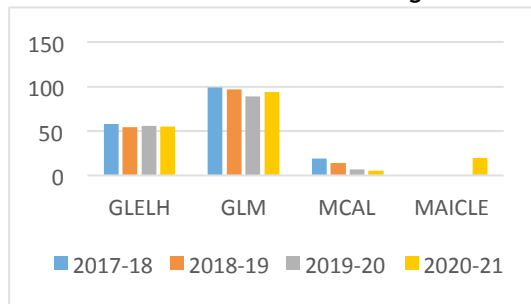
**Nº de Plazas Ofertadas:**

- GLEGH: 80
- GLM: 100
- MCAL: 30
- MAICLE: 40

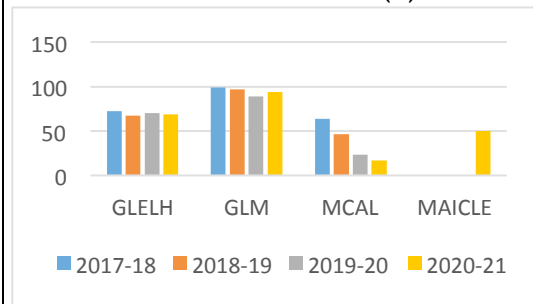
**Nº de Estudiantes preinscritos en 1ª y 2ª opción:**



**Nº de Estudiantes de nuevo ingreso:**



**Tasa de matriculación (%):**

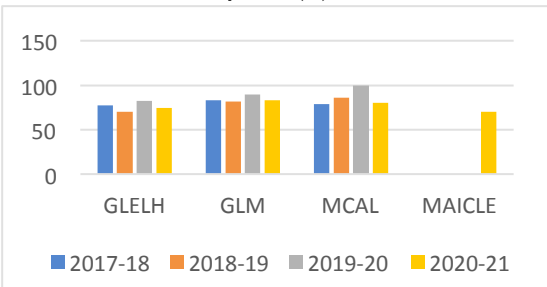


**Nº total de estudiantes matriculados en el Centro:**

Año	2017-18	2018-19	2019-20	2020-21
Total	835	708	702	723

**Dedicación de los estudiantes del Centro:**

	Nº Tiempo completo	Nº Tiempo parcial
2017-18	819	16
2018-19	684	24
2019-20	524	178
2020-21	558	165

RESULTADOS DE LOS INDICADORES DE RENDIMIENTO																
<p><b>Tasa de estudiantes matriculados en primera opción (%):</b></p> 	<p><b>Nota media de los estudiantes de nuevo ingreso de Grado:</b></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>GLELH</th> <th>GLM</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2017-18</td> <td>7,15</td> <td>8,19</td> </tr> <tr> <td>2018-19</td> <td>6,86</td> <td>7,73</td> </tr> <tr> <td>2019-20</td> <td>7,13</td> <td>7,97</td> </tr> <tr> <td>2020-21</td> <td>7,5</td> <td>7,82</td> </tr> </tbody> </table>		GLELH	GLM	2017-18	7,15	8,19	2018-19	6,86	7,73	2019-20	7,13	7,97	2020-21	7,5	7,82
	GLELH	GLM														
2017-18	7,15	8,19														
2018-19	6,86	7,73														
2019-20	7,13	7,97														
2020-21	7,5	7,82														

RESULTADOS DE LOS INDICADORES DE SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS IMPLICADOS (Escala sobre 5 puntos)		
Satisfacción del estudiante con:	2019-20	2020-21
La gestión de los servicios administrativos (matrícula, expedientes, etc.)	2,87	3,21
La información sobre procesos administrativos (matrícula, expedientes...)	2,88	3,26
Satisfacción del egresado con:	Último estudio aplicado en 2020 (estudios bienales)	
La información administrativa (plazos de matrícula, plazos de pago de matrículas, plazo de solicitud de convocatoria especial...) ofrecida a lo largo de los estudios por la administración	3,30	

### Reflexión sobre los resultados:

En general, en este aspecto se puede ver una tendencia positiva en la evolución de los resultados. Ha aumentado el número total de estudiantes matriculados en la Facultad, por un lado, porque ha aumentado la oferta de títulos de máster, en este curso académico objeto de análisis se implanta por primera vez el MAICLE en el que se han matriculado 20 estudiantes de las 40 plazas ofertadas. Por otro lado, ha aumentado el número de estudiantes de nuevo ingreso en el GLM con respecto al curso anterior (89 frente a 94, respectivamente).

El número de estudiantes de nuevo ingreso que se matriculan al MCAL es bajo (5 estudiantes en el curso 2020/2021). En cambio, en el GLELH los resultados de matriculación se han mantenido (56 y 55 estudiantes, respectivamente). Asimismo, el centro continuará desplegando acciones que permitan mejorar estos resultados.

Cabe destacar, que más del 70% de los estudiantes que se matriculan en el centro han elegido estos estudios en primera opción, por lo que se considera que son estudiantes vocacionales. La nota media de los estudiantes que acceden a los Grados está sobre los 7 puntos.

Por último, cabe señalar la mejora en los resultados de satisfacción de los estudiantes con la gestión y con la información ofrecida sobre los procesos administrativos relacionados con la matrícula.

**Propuestas de mejora:**

- Continuar trabajando en aumentar el interés social por los estudios de GLELH y del MCAL.

**Enlaces de interés:**

- *Memorias de verificación de los títulos:*
  - GLELH: <https://www2.ulpgc.es/plan-estudio/4009/41/verificacion>
  - GLM: <https://www2.ulpgc.es/plan-estudio/4010/41/verificacion>
  - MCAL: <https://www2.ulpgc.es/plan-estudio/5039/50/verificacion>
  - MAICLE: <https://www2.ulpgc.es/plan-estudio/5050/50/verificacion>
- *Objetivos anuales del centro:* <https://ff.ulpgc.es/sistema-gestion-calidad/politica-centro/objetivos-especificos>
- *Plan de captación de estudiantes:* <https://ff.ulpgc.es/sites/default/files/2022-03/Plan%20Captacio%CC%81n%20Estudiantes.%202021-22.pdf>
- *Resultados de satisfacción de los estudiantes con las Jornadas de bienvenida:* <https://ff.ulpgc.es/sites/default/files/2022-03/Jornada%20de%20Acogida%2020-21.pdf>

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

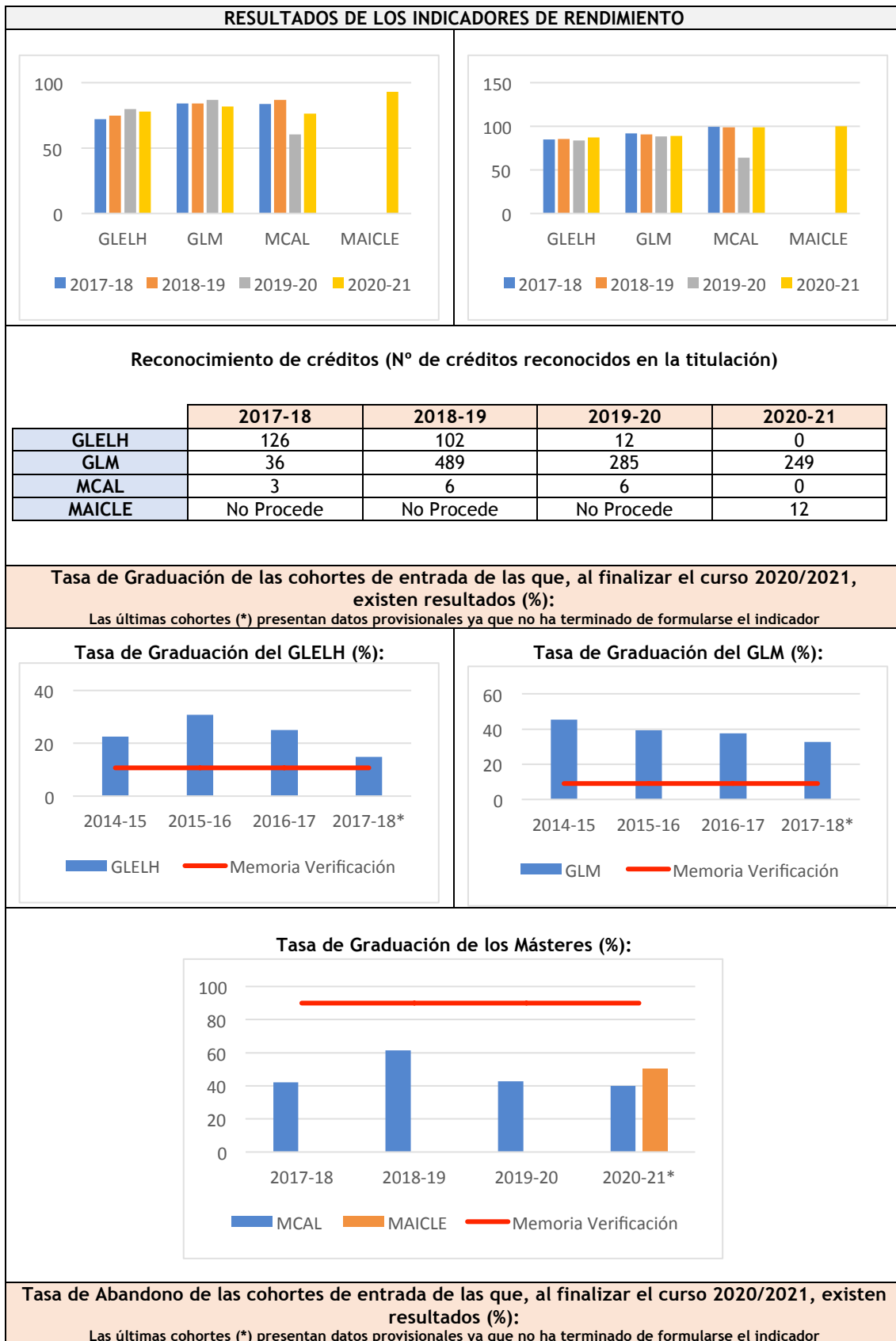
**Procedimientos del SGC directamente relacionados con este apartado:**

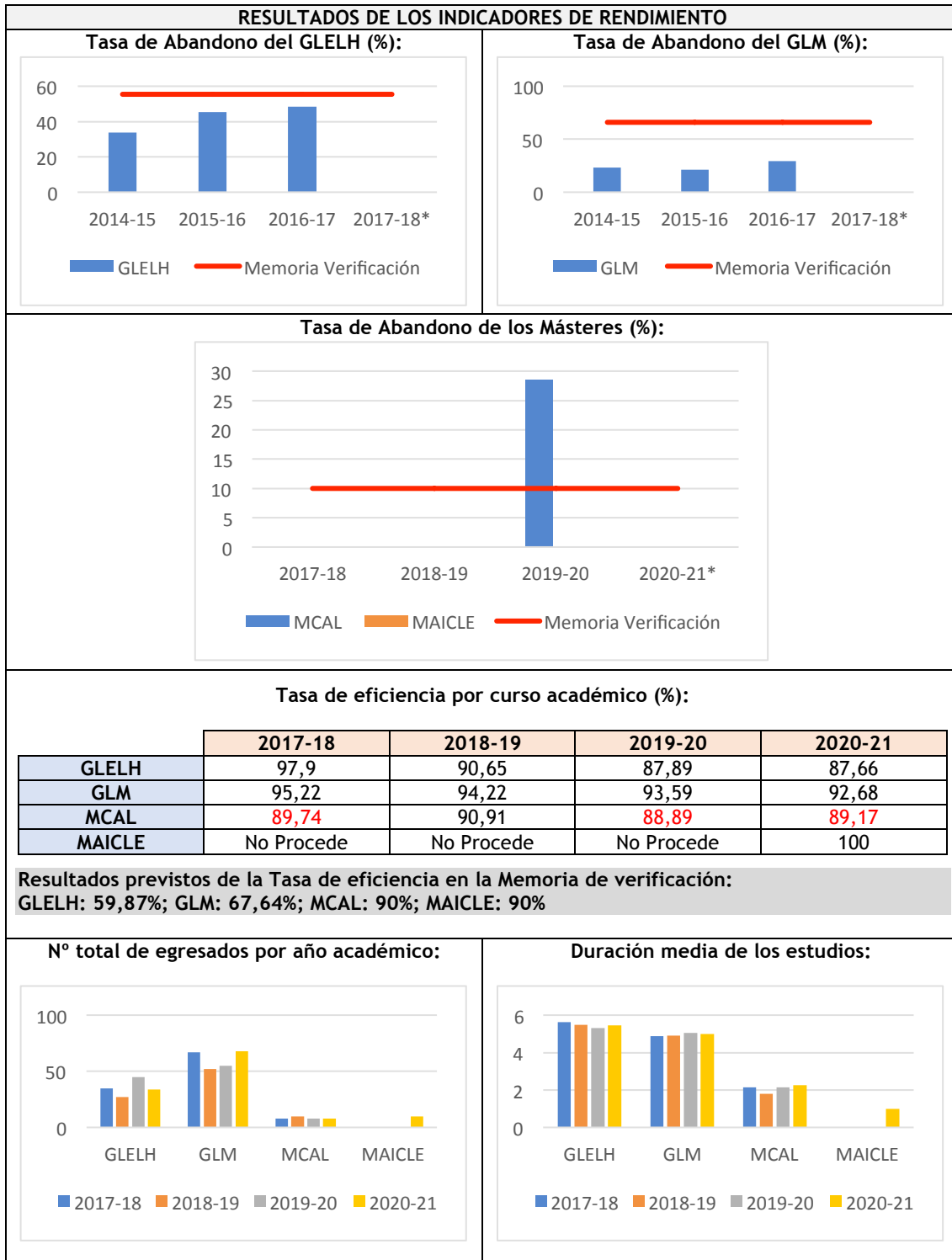
- *Procedimiento clave para la planificación de las enseñanzas*
- *Procedimiento clave para el desarrollo y evaluación de la enseñanza*
- *Procedimiento clave para la gestión de los trabajos fin de título*
- *Procedimiento clave para la gestión de prácticas externas integradas en el plan de estudios*

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

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

RESULTADOS DE LOS INDICADORES DE RENDIMIENTO	
Tasa de rendimiento académico (%):	Tasa de éxito (%):





<b>RESULTADOS DE LOS INDICADORES DE SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS IMPLICADOS</b> (Escala sobre 5 puntos)		
<b>Satisfacción del estudiante con el Programa de estudios del título (contenidos en general, asignaturas, seminarios, etc.):</b>	<b>2019-20</b>	<b>2020-21</b>
• GLELH	3	3,74
• GLM	3,12	3,06

RESULTADOS DE LOS INDICADORES DE SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS IMPLICADOS (Escala sobre 5 puntos)		
• MCAL	5	4,8
• MAICLE	No procede	2,75
<b>Satisfacción del estudiante con la Organización del plan de estudios (distribución de asignaturas, planificación temporal, carga de trabajo, prácticas, etc.):</b>	<b>2019-20</b>	<b>2020-21</b>
• GLELH	2,73	3,47
• GLM	2,94	2,87
• MCAL	5	4,2
• MAICLE	No procede	2,25
<b>Satisfacción del estudiante con la coordinación entre asignaturas:</b>	<b>2019-20</b>	<b>2020-21</b>
• GLELH	2,9	3,47
• GLM	2,81	2,94
• MCAL	4	4,6
• MAICLE	No procede	1,5
<b>Satisfacción del estudiante con los conocimientos adquiridos (en general):</b>	<b>2019-20</b>	<b>2020-21</b>
• GLELH	3,38	3,95
• GLM	3,34	3,35
• MCAL	4	5
• MAICLE	No Procede	2,75
<b>Satisfacción del estudiante de movilidad recibidos en el centro con:</b>	<b>2019-20</b>	<b>2020-21</b>
• El desarrollo de la enseñanza y aprendizaje	3,83	3,63
<b>Satisfacción del egresado con el plan de estudios/programa formativo realizado:</b>	<b>Último estudio aplicado en 2020 (estudios bienales)</b>	
• GLELH	3,71	
• GLM	3,13	
• MCAL	4	
• MAICLE	No procede	
<b>Satisfacción del egresado con los conocimientos y capacidades adquiridas:</b>	<b>Último estudio aplicado en 2020 (estudios bienales)</b>	
• GLELH	3,86	
• GLM	3,40	
• MCAL	5	
• MAICLE	No procede	
<b>Satisfacción del empleador con la formación de los contratados:</b>	<b>Último estudio publicado en 2021</b>	
• GLELH	4,5	
• GLM	4,67	
• MCAL	No existen datos	
• MAICLE	No procede	

### Reflexión sobre los resultados:

En este aspecto, los resultados obtenidos para este curso académico se consideran positivos. La tasa de éxito y rendimiento académico oscilan por encima del 85% y del 75%, respectivamente, en todos los títulos que se imparten en el centro. Cabe destacar, los resultados del MCAL con respecto a estos indicadores,

donde en el 2019-20 la tasa de éxito alcanzó el 63,4% y en este curso objeto de este análisis supera el 98%. Igualmente sucede con la tasa de rendimiento, donde se alcanzan dieciséis puntos más que en el curso anterior (60,42% frente a 76,56%). Por último, con respecto a estos datos, el MAICLE en su primer año de impartición obtiene muy buenos resultados, una tasa de éxito del 100% y un rendimiento que supera el 90%.

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

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

El número de estudiantes que egresan sus estudios ha destacado en el GLM con respecto al curso anterior (55 frente a 68), baja en el GLELH (45 frente a 34) y se mantiene sobre 8 egresados en el MCAL. Cabe destacar que en el primer año de implantación del MAICLE egresa el 50% de los matriculados. En consecuencia, la duración media de los estudios es homogénea en los últimos cuatro cursos académicos. La duración media de los estudios en el GLELH oscila los cinco años y medio, en el GLM alcanza alrededor de los cinco años y en el MCAL supera los dos años.

En cuanto a la satisfacción de los estudiantes es necesario mejorar la percepción sobre la organización del plan de estudios (distribución de asignaturas, planificación temporal, carga de trabajo, prácticas, etc.), sobre todo en el GLM, ya que en el GLELH ha mejorado con respecto al curso anterior. Del mismo modo, aunque existen mecanismos establecidos para la coordinación del profesorado y las asignaturas (coordinación horizontal y vertical), hay que continuar trabajando en este aspecto para que la percepción de los estudiantes sea positiva al respecto. Aun así, los estudiantes de dichos grados están satisfechos con el programa de estudios del título (contenido en general, asignaturas, seminarios, etc.) y con los conocimientos adquiridos.



Asimismo, es necesario atender a las necesidades de los estudiantes en el primer año de la implantación del MAICLE ya que la percepción de estos es mejorable.

Por último, como se puede observar, la satisfacción de los agentes externos (egresados y empleadores) es positiva.

#### Propuestas de mejora:

- Continuar analizando y realizando medidas para mejorar los resultados previstos en las memorias de los másteres.
- Analizar y aplicar mejoras en las necesidades formativas de los estudiantes del MAICLE.
- Contribuir a la mejora de la percepción de los estudiantes de grado con la organización de los títulos y la coordinación de las asignaturas, especialmente del GLM.

#### Enlaces de interés:

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

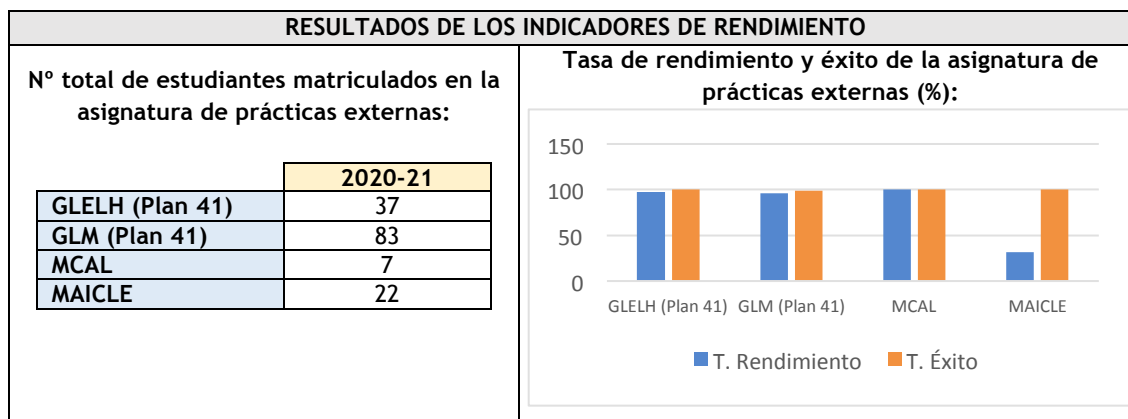
### 2.3. PRÁCTICAS EXTERNAS

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

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

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

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



RESULTADOS DE LOS INDICADORES DE SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS IMPLICADOS (Escala sobre 5 puntos)		
<b>Satisfacción del estudiante con el desarrollo de prácticas externas:</b>	<b>2019-20</b>	<b>2020-21</b>
• GLELH	3,31	4,14
• GLM	3,25	3,62
• MCAL	5	4,4
• MAICLE	No procede	4,33
<b>Satisfacción del estudiante con los conocimientos y capacidades adquiridos a través de las prácticas externas:</b>	<b>2019-20</b>	<b>2020-21</b>
• GLELH	3,25	4
• GLM	3,25	3,48
• MCAL	5	3,8
• MAICLE	No procede	4,67
<b>Satisfacción del egresado con la gestión y el desarrollo de las prácticas externas:</b>	<b>Último estudio aplicado en 2020 (estudios bienales)</b>	
• GLELH	4	
• GLM	3,69	
• MCAL	No existen datos	
• MAICLE	No procede	
<b>Satisfacción con el programa de prácticas y los agentes implicados GLELH (*):</b>	<b>2019-20</b>	<b>2020-21</b>
• Estudiantes	4,29	4,5

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

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

### Reflexión sobre los resultados:

En este aspecto, los resultados obtenidos para este curso académico se consideran positivos.

La valoración general del alumnado con el desarrollo de las Prácticas Externas es muy alto, con tres de los cuatro títulos ofertados por encima del 4 (GLELH: 4,14%; MCAL: 4,4% y MAICLE: 4,67%), mientras que el GLM supera la valoración del curso anterior (3,25%) para situarse en un 3,62%.

En lo que se refiere a la satisfacción de los grupos de interés que participan en las PPEE; esto es, estudiantes, tutores académicos y tutores de empresa, los resultados en los dos grados son muy elevados, situándose todos los indicadores por encima del 4,3%.

### Propuestas de mejora:

- Recabar los datos referidos a la valoración de los tutores de prácticas de empresa y empleadores.

### Enlaces de interés:

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

○ Itinerario	formativo	Inglés-	Francés:
		<a href="https://ff.ulpgc.es/estudios/grados/glm/ifif/practicas-externas">https://ff.ulpgc.es/estudios/grados/glm/ifif/practicas-externas</a>	
○ Itinerario	formativo	Inglés-	Chino:
		<a href="https://ff.ulpgc.es/estudios/grados/glm/ific/practicas-externas">https://ff.ulpgc.es/estudios/grados/glm/ific/practicas-externas</a>	
• MCAL:	<a href="https://ff.ulpgc.es/estudios/masteres/mcal/practicas-externas">https://ff.ulpgc.es/estudios/masteres/mcal/practicas-externas</a>		
• MAICLE:	<a href="https://ff.ulpgc.es/estudios/masteres/aicle/practicas-externas">https://ff.ulpgc.es/estudios/masteres/aicle/practicas-externas</a>		
• Acceso a la aplicación de las prácticas curriculares:	<a href="https://empresayempleo.ulpgc.es/empresas/practicas-empresas/">https://empresayempleo.ulpgc.es/empresas/practicas-empresas/</a>		

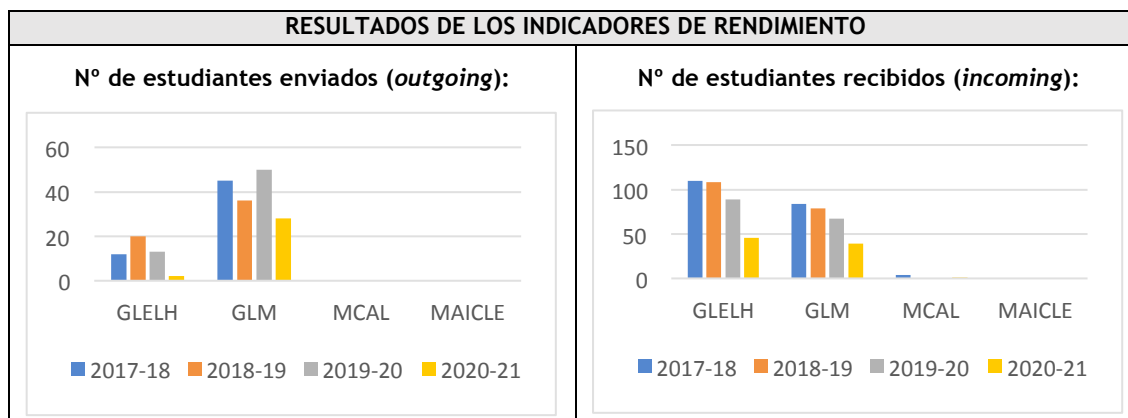
## 2.4. MOVILIDAD DE ESTUDIANTES

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

- Procedimiento clave para la gestión de la movilidad de estudiantes

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

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



RESULTADOS DE LOS INDICADORES DE SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS IMPLICADOS (Escala sobre 5 puntos)		
<b>Satisfacción del estudiante enviado en el centro con:</b>	<b>2019-20</b>	<b>2020-21</b>
• El desarrollo de los programas de movilidad en el centro	3,23	3,47
• La gestión de los servicios de apoyo: Gabinete de Relaciones Internacionales	3,18	3,47
<b>Satisfacción del estudiante recibido en el centro con:</b>	<b>2019-20</b>	<b>2020-21</b>
• La información que ha recibido en la Facultad	3,77	3,71
• Información que ha recibido del Gabinete de Movilidad de la ULPGC	3,54	3,43
• El desarrollo de la enseñanza y	3,83	3,63

RESULTADOS DE LOS INDICADORES DE SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS IMPLICADOS (Escala sobre 5 puntos)		
aprendizaje en la ULPGC		
• La organización y funcionamiento de la Facultad	3,54	3,57
• El intercambio ha supuesto una experiencia positiva	4,31	4,13
<b>Satisfacción del egresado con:</b>	<b>Último estudio aplicado en 2020 (estudios bienales)</b>	
• La gestión y el desarrollo de los programas de movilidad en la Facultad	3,5	

### Reflexión sobre los resultados:

Como se puede ver en este apartado, los resultados que se han obtenido en relación con la gestión y desarrollo de los programas de movilidad de estudiantes son positivos. En este bienio de pandemia el número de estudiantes, tanto los enviados como los recibidos, que han participado en programas de movilidad ha sido menor que en años anteriores, aun así, se considera que en los próximos años y con la vuelta a la normalidad estos datos serán superiores.

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

Los resultados de percepción de los estudiantes en relación con el desarrollo y la gestión de los programas de movilidad son positivos y siguen la misma tendencia que en cursos anteriores.

### Propuestas de mejora:

- Continuar fomentando la participación en programas de movilidad.

#### Enlaces de interés:

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

## 2.5. PERFIL DE EGRESO E INSERCIÓN LABORAL

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

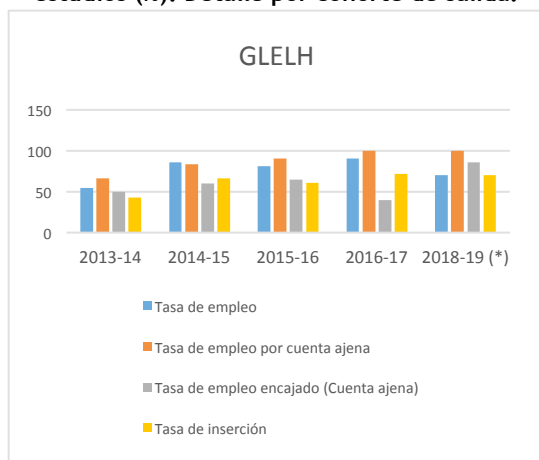
- *Procedimiento institucional de seguimiento de la inserción laboral*
- *Procedimiento institucional para el diseño o modificación de la oferta formativa oficial*

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

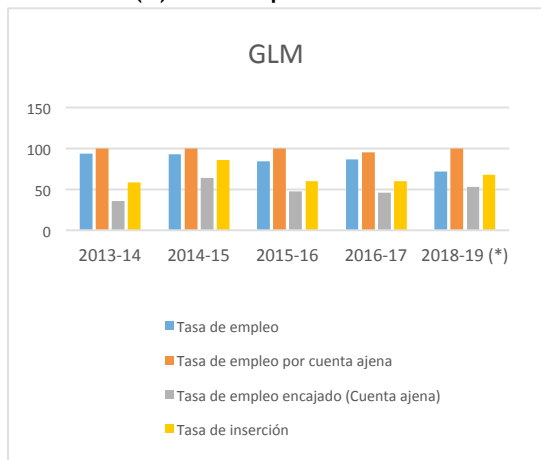
- Resultados de los indicadores de rendimiento
- Resultados de los indicadores de satisfacción de los grupos de interés

**RESULTADOS DE LOS INDICADORES DE RENDIMIENTO**

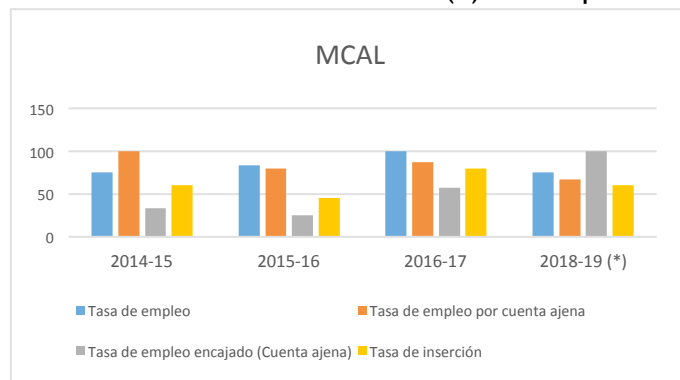
**Resultados a los 24 meses de finalizar los estudios (%). Detalle por cohorte de salida:**



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



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



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

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

Satisfacción del egresado con los conocimientos y capacidades adquiridas:	Último estudio aplicado en 2020 (estudios bienales)
• General en el Centro	3,61
• GLELH	3,86
• GLM	3,4
• MCAL	5
• MAICLE	No procede

RESULTADOS DE LOS INDICADORES DE SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS IMPLICADOS (Escala sobre 5 puntos)	
Satisfacción del profesorado con los conocimientos y competencias de los egresados.	Último estudio aplicado en 2020 (estudios bienales)
• General en el Centro	3,81
• GLELH	3,96
• GLM	3,52
• MCAL	4,38
• MAICLE	No procede
Valoración de los tutores de prácticas de empresa sobre si recomiendan al estudiante para un puesto de trabajo	Informe de prácticas académicas externas - curriculares de 2020-21
• GLELH	4,83
• GLM	4,78
• MCAL	No existen datos
• MAICLE	No existen datos
Satisfacción del empleador con la formación de los contratados:	Último estudio publicado en 2021
• GLELH	4,5
• GLM	4,67
• MCAL	No existen datos
• MAICLE	No procede

#### Reflexión sobre los resultados:

Los resultados muestran unos niveles de satisfacción muy buenos en los tres títulos para los que existen datos. Así, en lo que se refiere a la satisfacción de los egresados, disponemos de buenas cifras para los grados (3,52 en el GLM y 3,96 en el GLELH) y excelentes en el caso del MCAL (5 sobre 5). La satisfacción media del profesorado con el nivel de los egresados se sitúa en un 3,81. Más altas son las cifras de indicadores de satisfacción de los tutores de prácticas de empresa y de los empleadores con los estudiantes de ambos grados, obteniéndose porcentajes de 4,5 y superiores en todos los casos.

#### Propuestas de mejora:

- Impulsar la recogida de datos referidos a la valoración de los tutores de prácticas de empresa y empleadores.

#### Enlaces de interés:

- *Perfil del egresado:*
  - GLELH: <https://ff.ulpgc.es/estudios/grados/gleylh>
  - GLM: <https://ff.ulpgc.es/estudios/grados/glm>
  - MCAL: <https://ff.ulpgc.es/estudios/masteres/mcal>
  - MAICLE: <https://ff.ulpgc.es/estudios/masteres/aicle/presentacion>

- Observatorio de Empleo y Empleabilidad de la ULPGC: <https://empresayempleo.ulpgc.es/>
- Oferta de empleo: <https://www.fulp.es/>

## 2.6. ADECUACIÓN Y NORMATIVA DE LOS TÍTULOS

Procedimientos del SGC directamente relacionados con este apartado:

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

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

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

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

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

Principales motivos para la modificación o suspensión del título:

- Tasas de matriculación que han ido descendiendo en los últimos cursos
- Tasas de abandono demasiado altas en los últimos cursos

## 3. ORIENTACIÓN AL ESTUDIANTE

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



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

- *Procedimiento clave de orientación al estudiante*

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

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

RESULTADOS DE LOS INDICADORES DE SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS IMPLICADOS (Escala sobre 5 puntos)		
<b>Satisfacción del estudiante con las acciones de orientación a los/las estudiantes (programas de acogida, orientación, apoyo al aprendizaje, etc.)</b>	<b>2019-20</b>	<b>2020-21</b>
• General en el Centro	2,88	3,1
• GLELH	2,95	3,49
• GLM	2,81	2,89
• MCAL	3,5	4
• MAICLE	No procede	2,25
<b>Satisfacción del estudiante con el desarrollo de la acción tutorial:</b>	<b>2019-20</b>	<b>2020-21</b>
• GLELH	4,54	4,39
• GLM	3,93	4,26
• MCAL	5	4,97
• MAICLE	No procede	5
<b>Satisfacción del estudiante de movilidad recibido con la orientación al estudiante a lo largo de los estudios en la ULPGC (mentores de movilidad, coordinadores de movilidad del centro, oficina técnica de movilidad, etc.):</b>	<b>2019-20</b>	<b>2020-21</b>
• General en el Centro	3,33	3,57
<b>Satisfacción del egresado con la orientación que ha recibido a lo largo de los estudios (plan de acción tutorial, orientación académica, orientación laboral, etc.):</b>	Último estudio aplicado en 2020 (estudios bienales)	
• General en el Centro	2,43	
• GLELH	2,14	
• GLM	2,47	
• MCAL	4	
• MAICLE	No procede	
<b>Satisfacción del profesorado con las actividades de orientación a el/la estudiante (Jornada de Acogida a nuevos estudiantes, Plan de Acción Tutorial, tutores y mentores, etc.):</b>	Último estudio aplicado en 2020 (estudios bienales)	
• General en el Centro	4,56	
• GLELH	4,62	
• GLM	4,54	
• MCAL	4,75	
• MAICLE	No procede	

**Reflexión sobre los resultados:**

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

En este curso académico objeto de este análisis han mejorado los resultados de satisfacción con respecto al desarrollo de las acciones de orientación, asimismo, los estudiantes y egresados consideran que se debe seguir mejorando en este aspecto. Cabe destacar la valoración del estudiante con la acción tutorial que desarrolla el profesorado en las asignaturas, los resultados superan los 4 puntos sobre 5. A su vez, también, es significativa la valoración que hacen los docentes con respecto a las actividades de orientación que se desarrollan en el centro.

**Propuestas de mejora:**

- Continuar mejorando las actividades de orientación al estudiante

**Enlaces de interés:**

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

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

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

### **4.1. PERSONAL DOCENTE**

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

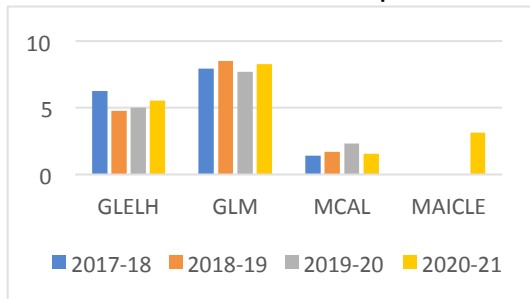
- *Procedimiento Institucional para la definición, implantación y seguimiento del plan estratégico de la ULPGC*
- *Procedimiento institucional para la captación y selección del PDI*
- *Procedimiento institucional para la formación del PDI*
- *Procedimiento institucional para la valoración del PDI*

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

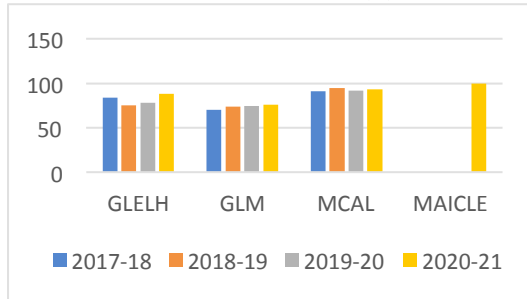
- Resultados de los indicadores de rendimiento
- Resultados de los indicadores de satisfacción de los grupos de interés
- Informe del DOCENTIA-ULPGC

**RESULTADOS DE LOS INDICADORES DE RENDIMIENTO**

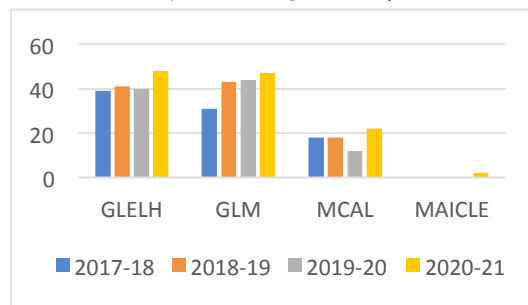
**Ratio de nº de estudiantes por PDI:**



**Tasa de PDI Doctor (%):**



**Nº total de Sexenios:**



**Tasa de participación en el Plan de Formación Continua del PDI que imparte en el centro (%):**

2017-18	2018-19	2019-20	2020-21
20,20	3,30	No se recogen datos	No se recogen datos

**Tasa de participación del PDI en programas de movilidad (%):**

2017-18	2018-19	2019-20	2020-21
14,14	1,10	12,36	7,06

RESULTADOS DE LOS INDICADORES DE RENDIMIENTO						
Resultados DOCENTIA-ULPGC en la Facultad de Filología (2020-21):						
<b>DOCENTIA-ULPGC 2020/2021</b>						
<b>RESULTADOS DE LA FACULTAD DE FILOLOGÍA</b>						
DOCENTES EVALUADOS	A	%	B	%	C	%
24	12	50%	7	29,2%	5	20,8%

RESULTADOS DE LOS INDICADORES DE SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS IMPLICADOS (Escala sobre 5 puntos)		
Satisfacción del estudiante con la actividad docente	2019-20	2020-21
• GLELH	4,17(*)	4,06
• GLM	4,08(*)	3,87
• MCAL	4,35(*)	4,72
• MAICLE	No procede	3,48
Satisfacción del profesorado con el proceso de enseñanza-aprendizaje desarrollado:	Último estudio aplicado en 2020 (estudios bienales)	
• General en el Centro	4,08	
• GLELH	4,14	
• GLM	3,93	
• MCAL	4,43	
• MAICLE	No procede	
Satisfacción del profesorado con el plan de formación del profesorado:	Último estudio aplicado en 2020 (estudios bienales)	
• General en el Centro	3,88	
Satisfacción del profesorado con los programas de movilidad del PDI:	Último estudio aplicado en 2020 (estudios bienales)	
• General en el Centro	4,1	
Satisfacción del profesorado con el desarrollo de planificación estratégica y mejoras en la universidad:	Último estudio aplicado en 2020 (estudios bienales)	
• General en el Centro	3,77	

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

### Reflexión sobre los resultados:

En este aspecto, la satisfacción del alumnado con la calidad docente recibida ha bajado ligeramente en los grados con respecto al curso anterior, algo generalizado en las distintas titulaciones de la ULPGC. Una causa podría ser la excepcionalidad del curso 2020/2021, el primero en desarrollarse enteramente de manera semipresencial. En el caso del MCAL, sin embargo, se ha producido un incremento desde el 4,35 del curso 19/20 al 4,72 del 20/21, convirtiéndose de este modo en el título con mayor valoración de entre todos los evaluados en la ULPGC entre grados y másteres. En cuanto al MAICLE, ha alcanzado un aceptable 3,48 en su primer curso de impartición.

La satisfacción del profesorado con el proceso de enseñanza-aprendizaje alcanza muy buenas cifras en las dos titulaciones de grado en el MCAI, alcanzado la Facultad una media de 4,08.

La participación de 24 miembros del programa Docencia se ha saldado con muy buenos resultados al haber alcanzado el 100% un informe favorable, con un 50% (12) alcanzando la máxima evaluación (A).

Aunque condicionado por la situación de emergencia sanitaria a nivel mundial, las cifras de participación del profesorado en los programas de Movilidad se ha reducido desde el 12,36% del 19/20 al 7,06%. Independientemente de la excepcional coyuntura global, parece afianzarse una tendencia de muy baja participación del profesorado de la Facultad de Filología en programas de movilidad, lejos de los porcentajes alcanzados en cursos anteriores, como el 46,94% del 2015-2016.

#### Propuestas de mejora:

- Promover una mayor participación del profesorado en programas de movilidad

#### Enlaces de interés:

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

## 4.2. PERSONAL DE APOYO A LA DOCENCIA

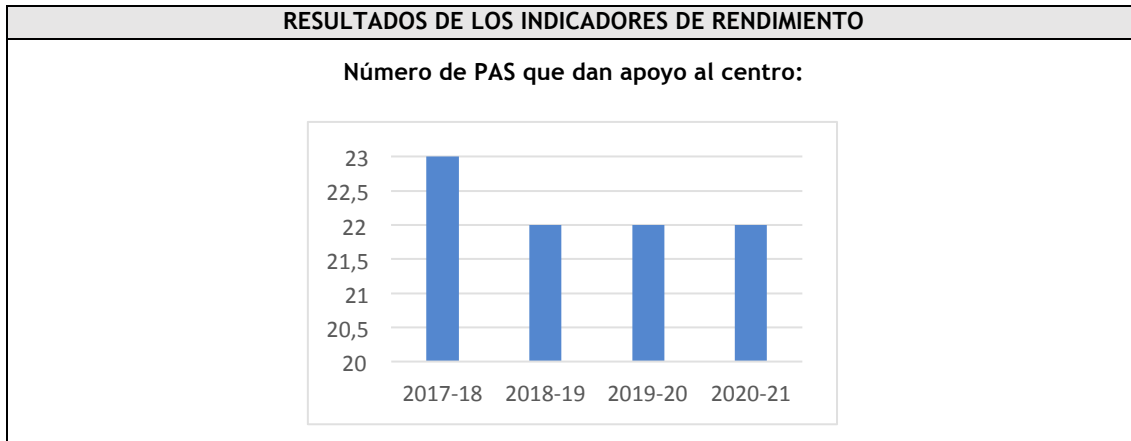
#### Procedimientos del SGC directamente relacionados con este apartado:

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

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

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

### RESULTADOS DE LOS INDICADORES DE RENDIMIENTO



RESULTADOS DE LOS INDICADORES DE SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS IMPLICADOS (Escala sobre 5 puntos)		
Satisfacción del estudiante del centro con:	2019-20	2020-21
<ul style="list-style-type: none"> <li>La gestión de los servicios administrativos (matrícula, expedientes, etc.)</li> </ul>	2,87	3,21
<b>Satisfacción del profesorado con la colaboración del Personal de Administración y Servicios:</b>	<b>Último estudio aplicado en 2020 (estudios bienales)</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>General en el Centro</li> </ul>	4,23	

#### Reflexión sobre los resultados:

Este personal lo constituye, fundamentalmente, el propio de la administración del Edificio de Humanidades y el de los departamentos vinculados a la docencia del título. En el caso de la Administración del Edificio, su personal también presta servicios a la Facultad de Geografía e Historia y a la Facultad de Traducción e Interpretación, por lo que sería oportuno contar, al menos con un personal de apoyo al decanato específico y con exclusividad para la Facultad de Filología.

Dicho personal tiene asignadas tareas de gestión, apoyo, asistencia y asesoramiento para la prestación de los servicios que contribuyen a la consecución de los fines propios de la Universidad.

Los resultados de satisfacción del estudiante del centro con la gestión de los servicios administrativos han mejorado con respecto al curso anterior.

#### Propuestas de mejora:

- Solicitar a Gerencia de la ULPGC la posibilidad con contar con un personal de apoyo al decanato exclusivo para la Facultad de Filología.

**Enlaces de interés:**

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

## 5. RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS

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

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

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

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

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

RESULTADOS DE LOS INDICADORES DE SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS IMPLICADOS (Escala sobre 5 puntos)		
Satisfacción del estudiante con el fácil acceso a las instalaciones, servicios, recursos materiales, equipamientos tecnológicos y fondos bibliográficos de la Universidad acordes con las exigencias del Plan de Estudios de la Titulación	2019-20(*)	2020-21
• GLELH	4,35	3,94
• GLM	4,25	3,8
• MCAL	4,64	3,69
• MAICLE	No procede	3,56
<b>Satisfacción del estudiante del centro con:</b>	<b>2019-20</b>	<b>2020-21</b>
• los recursos materiales para el desarrollo del programa formativo (equipamiento de aulas y laboratorios...)	2,85	3,2
• las instalaciones e infraestructuras para el desarrollo del programa formativo (aulas, laboratorios, espacios de trabajo, campus virtual...)	2,73	3,29
• el apoyo online a la docencia (Campus Virtual, correos electrónicos, videoconferencias con Teams, BigBlueButton, e-tutor (Open ULPGC), etc.)	2,56	3,32
<b>Satisfacción del estudiante de movilidad recibido en el centro con:</b>	<b>2019-20</b>	<b>2020-21</b>
• las infraestructuras de la ULPGC (aulas, laboratorios, campus virtual, aula de	3,54	3,83

RESULTADOS DE LOS INDICADORES DE SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS IMPLICADOS (Escala sobre 5 puntos)		
informática, ...)		
<ul style="list-style-type: none"> <li>las herramientas para la enseñanza online de la ULPGC</li> </ul>	3,36	4
<b>Satisfacción del profesorado del centro con:</b>	<b>Último estudio aplicado en 2020 (estudios bienales)</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>los recursos materiales del centro</li> </ul>	3,72	
<ul style="list-style-type: none"> <li>las instalaciones e infraestructuras del centro</li> </ul>	3,43	
<ul style="list-style-type: none"> <li>el apoyo online a la docencia (Campus Virtual (Elearning), Microsoft Teams, BigBlueButton, e-tutor (Open ULPGC), etc.)</li> </ul>	3,55	
<b>Satisfacción del egresado del centro con:</b>	<b>Último estudio aplicado en 2020 (estudios bienales)</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>las instalaciones e infraestructuras para el desarrollo del título (aulas, laboratorios, espacios de trabajo, campus virtual, etc.)</li> </ul>	2,65	
<b>Satisfacción del PAS del centro con:</b>	<b>Último estudio aplicado en 2020 (estudios bienales)</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>los recursos materiales del centro</li> </ul>	3,2	
<ul style="list-style-type: none"> <li>las instalaciones e infraestructuras del centro</li> </ul>	3,33	

RESULTADOS DE LOS INDICADORES DE SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS IMPLICADOS (Escala sobre 5 puntos)		
<b>Satisfacción del estudiante del centro con:</b>	<b>2019-20</b>	<b>2020-21</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>la gestión de los servicios administrativos (matrícula, expedientes, etc.)</li> </ul>	2,87	3,21
<ul style="list-style-type: none"> <li>la gestión de los servicios de apoyo: Biblioteca universitaria</li> </ul>	3,92	3,61
<ul style="list-style-type: none"> <li>la gestión de los servicios de apoyo: Gabinete de Relaciones Internacionales</li> </ul>	3,18	3,47
<ul style="list-style-type: none"> <li>la gestión de los servicios de apoyo: Servicio de Deportes</li> </ul>	2,96	3,48
<ul style="list-style-type: none"> <li>la gestión de los servicios de apoyo: Becas y ayudas</li> </ul>	3,49	3,64
<ul style="list-style-type: none"> <li>la gestión de los servicios de apoyo: Servicio de acción social</li> </ul>	3,13	3,23
<b>Satisfacción del estudiante de movilidad recibido en el centro con:</b>	<b>2019-20</b>	<b>2020-21</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>los servicios de la ULPGC (bibliotecas, salas de estudios...)</li> </ul>	3,92	4,33
<b>Satisfacción del profesorado del centro con:</b>	<b>Último estudio aplicado en 2020 (estudios bienales)</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>el servicio prestado por la Biblioteca universitaria</li> </ul>	4,74	
<ul style="list-style-type: none"> <li>el servicio prestado por el Gabinete de Relaciones Internacionales</li> </ul>	4,06	
<ul style="list-style-type: none"> <li>el servicio prestado por el Servicio de Deportes</li> </ul>	3,53	
<ul style="list-style-type: none"> <li>el servicio prestado por el Servicio de Gestión Académica</li> </ul>	4,06	
<ul style="list-style-type: none"> <li>el servicio prestado por el Servicio de Informática</li> </ul>	4,14	
<ul style="list-style-type: none"> <li>el servicio prestado por el Servicio de Prevención de Riesgos Laborales</li> </ul>	3,83	
<b>Satisfacción del egresado del centro con:</b>	<b>Último estudio aplicado en 2020 (estudios bienales)</b>	



RESULTADOS DE LOS INDICADORES DE SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS IMPLICADOS (Escala sobre 5 puntos)	
	bienales)
<ul style="list-style-type: none"> <li>Los servicios de apoyo (Biblioteca, salas de estudio, administración, becas, etc.)</li> </ul>	3,09
Satisfacción del PAS del centro con:	Último estudio aplicado en 2020 (estudios bienales)
<ul style="list-style-type: none"> <li>el servicio prestado por la Biblioteca universitaria</li> </ul>	4
<ul style="list-style-type: none"> <li>el servicio prestado por el Gabinete de Relaciones Internacionales.</li> </ul>	3,5
<ul style="list-style-type: none"> <li>el servicio prestado por el Servicio de Deportes</li> </ul>	4
<ul style="list-style-type: none"> <li>el servicio prestado por el Servicio de Gestión Académica</li> </ul>	3,5
<ul style="list-style-type: none"> <li>el servicio prestado por el Servicio de Informática</li> </ul>	4,14
<ul style="list-style-type: none"> <li>el servicio prestado por el Servicio de Prevención de Riesgos Laborales</li> </ul>	3,83

#### Reflexión sobre los resultados:

En este aspecto, es importante señalar que han mejorado los resultados de satisfacción del alumnado propio y el de movilidad *incoming* con las infraestructuras y recursos materiales así como con las herramientas virtuales de apoyo a la docencia, lo que parece indicar que durante el curso 20/21 se han corregido errores producidos en el segundo semestre del curso anterior, cuando el repentino paso a docencia enteramente telemática sobrevino en desajustes en el desarrollo de la docencia que fueron advertidos por el alumnado.

Del mismo modo, han mejorado casi todos los indicadores de satisfacción del alumnado con los servicios administrativos, Gabinete de Relaciones Administrativas, Servicio de Deportes, becas y Acción Social, reduciéndose ligeramente los referidos al servicio de biblioteca.

#### Propuestas de mejora:

- Seguir promoviendo la labor de renovación y mejora de las infraestructuras y recursos materiales dependientes del Centro.

#### Enlaces de interés:

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

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

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

### 6.1. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS Y MEJORAS

Procedimientos del SGC directamente relacionados con este apartado:

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

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

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

RESULTADOS DE LOS INDICADORES DE SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS IMPLICADOS (Escala sobre 5 puntos)		
Satisfacción del estudiante del centro con:	2019-20	2020-21
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desarrollo de mejoras en el centro (con relación a la participación, orientación, información, organización del título, infraestructuras, reconocimientos, etc.)</li> </ul>	2,69	3,17
<b>Satisfacción del profesorado del centro con:</b>	<b>Último estudio aplicado en 2020 (estudios bienales)</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Resultados alcanzados del centro (centro y titulaciones, satisfacción, número de estudiantes, rendimiento de estudiantes, etc.)</li> </ul>	3,76	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desarrollo de mejoras del centro</li> </ul>	3,56	
<b>Satisfacción del egresado del centro con:</b>	<b>Último estudio aplicado en 2020 (estudios bienales)</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Los sistemas de participación, opinión, propuestas de mejora, solución de quejas, etc. de los estudiantes (a través de los delegados, comisiones, junta de centro, claustro, instancias de quejas, sugerencias...)</li> </ul>	2,43	
<b>Satisfacción del PAS del centro con:</b>	<b>Último estudio aplicado en 2020 (estudios bienales)</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desarrollo de mejoras del centro</li> </ul>	3	

**Reflexión sobre los resultados:**

Según lo establecido en el SGC, la Facultad analiza anualmente los resultados obtenidos con el objeto de establecer mejoras. Para ello y como se ha venido haciendo en este informe, se consulta los resultados de:

- los diferentes indicadores establecidos para el análisis. Estos indicadores son recabados siguiendo unos criterios concretos para su explotación ([https://calidad.ulpgc.es/sites/default/files/documentos/criteriosindicadore sinstitucionales\\_r1.pdf](https://calidad.ulpgc.es/sites/default/files/documentos/criteriosindicadore sinstitucionales_r1.pdf)),
- las evidencias recabadas de la implantación del SGC, que son almacenadas en un repositorio virtual o intranet (<https://ncv-social.ulpgc.es/mod/folder/view.php?id=16559>) y, por último,
- los resultados de las diferentes auditorías (internas o externas) o cualquier otra evaluación a la que se haya sometido el centro o sus títulos. En este curso académico objeto de este análisis no se ha desarrollado ninguna evaluación o auditoría.

Las propuestas de mejora fruto del análisis se llevan a cabo a través de los objetivos del centro y del desarrollo de las no conformidades.

En relación con el desarrollo de las mejoras y los resultados alcanzados en el centro, los resultados de satisfacción del personal del centro (PDI y PAS) son positivos. En los estudiantes se puede ver una tendencia positiva. Asimismo, los egresados en el último estudio consideran que este aspecto debería mejorarse.

Teniendo en cuenta que el centro continúa analizando sus resultados y aplicando mejoras, tal y como se mostró en el apartado de Objetivos de este informe (se ha logrado el 88,8% de los objetivos establecidos), se considera que en el futuro se mantendrá una tendencia positiva en la percepción de todos los grupos de interés implicados en relación con este aspecto.

#### **Propuestas de mejora:**

- Continuar analizando los resultados y aplicando mejoras según tiene establecido el SGC.

#### **Enlaces de interés:**

- *Relación de indicadores del SGC:* [https://calidad.ulpgc.es/sgc\\_relindica](https://calidad.ulpgc.es/sgc_relindica)
- *Evidencias de la implantación del SGC:* <https://ff.ulpgc.es/sistema-gestion-calidad/implantacion-sgc/evidencias>
- *Informes anuales de resultados:* <https://ff.ulpgc.es/sistema-gestion-calidad/implantacion->

[sgc/informes-anales-resultados/informe-anual-centro](https://ff.ulpgc.es/sistema-gestion-calidad/implantacion-sgc/informes-anales-resultados/informe-anual-centro)

- Autoinformes de evaluación de los títulos: <https://ff.ulpgc.es/sistema-gestion-calidad/implantacion-sgc/informes-anales-resultados/seguimiento-titulos-autoinformes>
- Auditorías y planes de mejora: <https://ff.ulpgc.es/sistema-gestion-calidad/implantacion-sgc/auditorias-e-informes>

## 6.2. SATISFACCIÓN DE LOS DISTINTOS COLECTIVOS IMPLICADOS

Procedimientos del SGC directamente relacionados con este apartado:

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

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

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

### RESULTADOS DE LOS INDICADORES DE RENDIMIENTO

Tipo de encuestas e índice de participación:

Tipo de encuesta	Periodo de aplicación	Índice de participación del último estudio (%)
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Encuesta de satisfacción del <b>estudiante</b> con la actividad docente (on-line) Escala del 1 al 5</li> </ul>	Anual	• Centro: 58,38% (error muestral: 2,9%)
		• GLELH: 38,56% (error muestral: 6,2%)
		• GLM: 71,79% (error muestral: 2,9%)
		• MCAL: 83,33% (error muestral: 13,2%)
		• MAICLE: 59,09% (error muestral: 17,8%)
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Encuesta de satisfacción del <b>estudiante</b> con el título y el centro (on-line) Escala del 1 al 5</li> </ul>	Anual	• Centro: 16,46% (error muestral: 6,9%)
		• GLELH: 17,17% (error muestral: 11,86%)
		• GLM: 15,70% (error muestral: 9,04%)
		• MCAL: 18,18% (error muestral: 38,07%)
		• MAICLE: 22,73% (error muestral: 33,09%)
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Encuesta de satisfacción del <b>estudiante de movilidad recibido</b> (on-line) Escala del 1 al 5</li> </ul>	Anual	• Centro: 15,69% (error muestral: 32,13%)
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Encuesta de satisfacción del <b>egresado</b> con el título y el centro (on-line) Escala del 1 al 5</li> </ul>	Bienal	• Centro: 11,56% (error muestral: 19,27%)
		• GLELH: 11,29% (error muestral: 35,17%)
		• GLM: 12,61% (error muestral: 23,75%)
		• MCAL: 5,56% (error muestral: 98%)
		• MAICLE: No procede
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Encuesta de satisfacción del <b>PDI</b> con el título y el centro</li> </ul>	Bienal	• Centro: 56,18% (error muestral: 9,23%)
		• GLELH: 60% (error muestral: 11,43%)

RESULTADOS DE LOS INDICADORES DE RENDIMIENTO		
(on-line) Escala del 1 al 5		<ul style="list-style-type: none"> <li>GLM: 58,18% (error muestral: 11,31%)</li> <li>MCAL: 66,67% (error muestral: 20,89%)</li> <li>MAICLE: No procede</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Encuesta de satisfacción del <b>PAS</b> con la unidad, centro y universidad (on-line) Escala del 1 al 5</li> </ul>	Bienal	<ul style="list-style-type: none"> <li>Centro: 35% (error muestral: 30,64%)</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Encuesta de satisfacción de los <b>grupos de interés que intervienen en las prácticas externas</b> (Informe final de prácticas externas) Escala del 1 al 5</li> </ul>	Anual	<ul style="list-style-type: none"> <li>Informe final recogido en la aplicación de prácticas externas curriculares</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Encuesta de satisfacción de todos los <b>agentes implicados en el Programa DOCENTIA-ULPGC</b></li> </ul>	Anual	<ul style="list-style-type: none"> <li><a href="https://calidad.ulpgc.es/satisfaccion_docentia">https://calidad.ulpgc.es/satisfaccion_docentia</a></li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Encuesta de satisfacción de los <b>empleadores</b> con la formación de los contratados (on-line)</li> <li>Escala del 1 al 5</li> </ul>	Puntual	<ul style="list-style-type: none"> <li><a href="https://empresayempleo.ulpgc.es/informe-de-satisfaccion-de-empleadores/">https://empresayempleo.ulpgc.es/informe-de-satisfaccion-de-empleadores/</a></li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Encuestas propias del centro</li> </ul>	Anual	<ul style="list-style-type: none"> <li><a href="https://ff.ulpgc.es/sistema-gestion-calidad/implantacion-sgc/satisfaccion/informes-tecnicos-resultados">https://ff.ulpgc.es/sistema-gestion-calidad/implantacion-sgc/satisfaccion/informes-tecnicos-resultados</a></li> </ul>

RESULTADOS DE LOS INDICADORES DE SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS IMPLICADOS (Escala sobre 5 puntos)		
Índice de satisfacción general del estudiante matriculado con el título:	2019-20	2020-21
<ul style="list-style-type: none"> <li>GLELH</li> </ul>	3,11	3,86
<ul style="list-style-type: none"> <li>GLM</li> </ul>	3,1	3,33
<ul style="list-style-type: none"> <li>MCAL</li> </ul>	3,92	4,8
<ul style="list-style-type: none"> <li>MAICLE</li> </ul>	No procede	3
Índice de satisfacción general del estudiante con la actividad docente:	2019-20	2020-21
<ul style="list-style-type: none"> <li>GLELH</li> </ul>	4,17(*)	4,06
<ul style="list-style-type: none"> <li>GLM</li> </ul>	4,08(*)	3,87
<ul style="list-style-type: none"> <li>MCAL</li> </ul>	4,35(*)	4,72
<ul style="list-style-type: none"> <li>MAICLE</li> </ul>	No procede	3,48
Índice general de satisfacción del estudiante de movilidad recibido del centro:	2019-20	2020-21
<ul style="list-style-type: none"> <li>Centro en General</li> </ul>	4,31	4,13
Índice de satisfacción general del PDI con el título:	Último estudio aplicado en 2020 (estudios bienales)	
<ul style="list-style-type: none"> <li>GLELH</li> </ul>	3,93	
<ul style="list-style-type: none"> <li>GLM</li> </ul>	3,72	
<ul style="list-style-type: none"> <li>MCAL</li> </ul>	4,38	
<ul style="list-style-type: none"> <li>MAICLE</li> </ul>	No procede	
Índice de satisfacción general del PAS con el centro:	Último estudio aplicado en 2020 (estudios bienales)	

RESULTADOS DE LOS INDICADORES DE SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS IMPLICADOS (Escala sobre 5 puntos)	
• Centro en General	3,81
<b>Índice de satisfacción del egresado con los conocimientos adquiridos:</b>	<b>Último estudio aplicado en 2020 (estudios bienales)</b>
• GLELH	3,86
• GLM	3,4
• MCAL	5
• MAICLE	No procede
<b>Satisfacción del empleador con la formación de los contratados:</b>	<b>Último estudio aplicado en 2020</b>
• GLELH	4,5
• GLM	4,67
• MCAL	No se recogen datos
• MAICLE	No procede

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

### Reflexión sobre los resultados:

De los resultados disponibles referidos a los procesos de encuestación en los que participan los distintos grupos del interés del Centro se desprende un problema persistente, y que parece afectar a toda la institución, que es el de la baja participación, sobre todo en lo concerniente a alumnado propio, de movilidad recibido y egresados. Tratándose del primer curso en el que se aplica en ambos semestres la modalidad online en las encuestas de valoración de la calidad docente por parte del profesorado, puede resultar comprensible que se produzcan desajustes en su aplicación. Sin embargo, resulta llamativo, y debe ser objeto de análisis, que la participación del alumnado del GLM se haya elevado hasta un 71,79%, mientras que el del GLELH haya arrojado un porcentaje sensiblemente inferior: 38,56%. En ambos títulos se han llevado a cabo las mismas acciones de fomento de la participación del alumnado en el proceso de encuestación, lo que genera dudas acerca de la evidente disparidad de resultados. En el caso de los másteres, aunque también se advierte una diferencia porcentual entre ambos de más de 20 puntos, los datos de participación se pueden considerar buenos en el caso del MAICLE (59,09%) y muy buenos en lo que se refiere al MCAL (83,33%).

Resultan especialmente bajos los porcentajes de participación en las encuestas de alumnado de movilidad (15,69%) y egresados (11,56%). Mejores resultados de participación deparan las encuestas de satisfacción con el centro del PAS (35%) y del PDI (56,18%).

Dentro del mismo apartado, cabe destacar la mejoría en los índices de satisfacción del alumnado con el título con respecto a los del curso anterior, tanto en los grados como en el MCAL. Destaca de manera especial el 4,8 alcanzado en el caso

del alumnado del MCAL, lo que supone casi un punto más con respecto al curso anterior. La comparación no es posible en el caso del MAICLE al referirse los datos obtenidos a su primer curso de impartición.

**Propuestas de mejora:**

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

**Enlaces de interés:**

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

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

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

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

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

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

**RESULTADOS DE LOS INDICADORES DE RENDIMIENTO**

**Número de registros:**

Incidencias Académicas	Quejas	Sugerencias	Felicitaciones
4	4	0	0

**Relación de temáticas:**

• Profesorado	8
• Calendarios y horarios	0

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

RESULTADOS DE LOS INDICADORES DE SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS IMPLICADOS (Escala sobre 5 puntos)		
Satisfacción del estudiante del centro con:	2019-20	2020-21
• Los sistemas de participación (por ejemplo, en la junta de centro o en comisiones), opinión, propuestas mejoras, solución de quejas, etc.	2,7	2,95
<b>Satisfacción del profesorado del centro con:</b>	<b>Último estudio aplicado en 2020 (estudios bienales)</b>	
• Los sistemas de participación, opinión, propuestas mejoras, solución de quejas, etc.	4	
<b>Satisfacción del egresado del centro con:</b>	<b>Último estudio aplicado en 2020 (estudios bienales)</b>	
• Los sistemas de participación, opinión, propuestas de mejora, solución de quejas, etc., de los estudiantes (a través de los delegados, comisiones, junta de centro, claustro, instancias de quejas, sugerencias...)	2,43	
<b>Satisfacción del PAS del centro con:</b>	<b>Último estudio aplicado en 2020 (estudios bienales)</b>	
• Los sistemas de participación, opinión, propuestas mejoras, solución de quejas, etc.	3,2	

#### Reflexión sobre los resultados:

En este aspecto, el número total de incidencias académicas recibidas durante el curso 20/21 en ligeramente superior al del curso anterior (4 frente a 2), pero inferior al 18/19 (5). Parece desprenderse, por tanto, que el desarrollo de un sistema de docencia semipresencial durante el curso objetivo de análisis no derivó en un número mayor de quejas, o, al menos, estas, si se produjeron en mayor número, no se tradujeron en incidencias formalizadas.

#### Propuestas de mejora:

- Seguir registrando y dando respuesta a las incidencias presentadas, tal y como se recoge en el procedimiento que las regula (PAC06).
- Seguir difundiendo entre los distintos grupos de interés la información referida a la gestión de quejas tanto a las del Centro (incidencias académicas), como a las que competen a la institución a través del Reglamento de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones.



**Enlaces de interés:**

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

## 7. INFORMACIÓN PÚBLICA

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

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

- *Procedimiento clave de Información Pública*

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

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

RESULTADOS DE LOS INDICADORES DE SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS IMPLICADOS (Escala sobre 5 puntos)		
Satisfacción del estudiante del centro con:	2019-20	2020-21
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mecanismos/canales de información al/la estudiante durante el curso (web del centro, correo electrónico, tabloneros de anuncios...)</li> </ul>	3,14	3,77
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Web de la ULPGC en la que se recoge información del título (no la web del centro)</li> </ul>	2,95	3,59
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Información académica (plan de estudios, movilidad, horarios...)</li> </ul>	3,22	3,66
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Información sobre procesos administrativos (matrícula, expedientes...)</li> </ul>	2,88	3,26
Satisfacción del estudiante del estudiante de movilidad recibido en el centro con:	2019-20	2020-21
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Información que ha recibido de su tutor en su centro de origen</li> </ul>	3,67	4,5
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Información que ha recibido del Gabinete de Movilidad de la ULPGC</li> </ul>	3,54	3,43
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Información que ha recibido en la facultad / escuela / instituto de la ULPGC</li> </ul>	3,77	3,71
<ul style="list-style-type: none"> <li>• La web de la ULPGC</li> </ul>	3,69	3,5
<ul style="list-style-type: none"> <li>• La web de la facultad / escuela / instituto</li> </ul>	3,42	3,63

RESULTADOS DE LOS INDICADORES DE SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS IMPLICADOS (Escala sobre 5 puntos)		
• La web de Movilidad (IMP / Movilidad)	3,27	3,57
<b>Satisfacción del profesorado del centro con:</b>	<b>Último estudio aplicado en 2020 (estudios bienales)</b>	
• Los canales de comunicación del centro	4	
• La información académica difundida por el centro (plan de estudios, proyectos docentes, horarios, etc.)	4,37	
• La información sobre la gestión difundida por el centro (servicios, infraestructuras, objetivos, evaluaciones, planes de mejora, etc.)	4,16	
<b>Satisfacción del egresado del centro con:</b>	<b>Último estudio aplicado en 2020 (estudios bienales)</b>	
• La información académica (calendarios de exámenes, proyectos docentes, horarios...) ofrecida a lo largo de los estudios	3,83	
• La información administrativa (plazos de matrícula, plazos de pago de matrículas, plazo de solicitud de convocatoria especial...) ofrecida a lo largo de los estudios	3,3	
<b>Satisfacción del PAS del centro con:</b>	<b>Último estudio aplicado en 2020 (estudios bienales)</b>	
• La información ofrecida por el centro	4,2	
• La difusión de los objetivos, resultados y mejoras del centro	3,6	

### Reflexión sobre los resultados:

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

Los resultados de satisfacción en general se consideran positivos. Dichos resultados extraídos de las consultas a estudiantes y a estudiantes de movilidad tienen una tendencia positiva. Esta tendencia se debe al logro del objetivo del centro que consistió en publicar la nueva web del centro. Asimismo, se considera que se debe seguir trabajando en la difusión y rendición de cuentas a través de canales o mecanismos que demande la sociedad actual (redes sociales...).

### Propuestas de mejora:

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

**Enlaces de interés:**

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

*Redes Sociales:*

[Facultad de Filología \(@ffulpgc\) / Twitter](#)

[Facultad de Filología ULPGC | Facebook](#)

[Facultad de Filología ULPGC \(@ffulpgc\) • Fotos y videos de Instagram](#)

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

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

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

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

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

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

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

Satisfacción del estudiante del centro con:	2019-20	2020-21
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desarrollo de mejoras en el centro (con relación a la participación, orientación, información, organización del título, infraestructuras, reconocimientos, etc.)</li> </ul>	2,69	3,17

RESULTADOS DE LOS INDICADORES DE SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS IMPLICADOS (Escala sobre 5 puntos)	
<b>Satisfacción del profesorado del centro con:</b>	Último estudio aplicado en 2020 (estudios bienales)
<ul style="list-style-type: none"> <li>Resultados alcanzados del centro (centro y titulaciones, satisfacción, número de estudiantes, rendimiento de estudiantes, etc.)</li> </ul>	3,76
<ul style="list-style-type: none"> <li>Desarrollo de mejoras del centro</li> </ul>	3,56
<b>Satisfacción del egresado del centro con:</b>	Último estudio aplicado en 2020 (estudios bienales)
<ul style="list-style-type: none"> <li>Los sistemas de participación, opinión, propuestas de mejora, solución de quejas, etc. de los estudiantes (a través de los delegados, comisiones, junta de centro, claustro, instancias de quejas, sugerencias...)</li> </ul>	2,43
<b>Satisfacción del PAS del centro con:</b>	Último estudio aplicado en 2020 (estudios bienales)
<ul style="list-style-type: none"> <li>Desarrollo de mejoras del centro</li> </ul>	3

#### Reflexión sobre los resultados:

Tal y como demuestran los resultados, el SGC se ha implantado en este curso académico según lo establecido en el Manual y en los procedimientos (diseño e implantación certificados por la ANECA a través del Programa AUDIT).

La última actualización del SGC está disponible en la web de calidad del centro y sus modificaciones constan detalladamente en todos los documentos que lo conforman (capítulos del manual y procedimientos).

En este curso, el SGC está en proceso de renovar la certificación de su implantación por la ANECA, siguiendo el modelo AUDIT del 2018.

#### Propuestas de mejora:

- Llevar a cabo las no conformidades o propuestas de mejora referentes al diseño e implantación que se propongan en las auditorías o certificaciones del SGC.

#### Enlaces de interés:

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

- *Certificación del SGC:* <https://ff.ulpgc.es/sistema-gestion-calidad/presentacion>

## 9. ANEXOS

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