

Alegaciones y plan de mejoras del título de graduado o graduada en Lengua y Literatura Españolas

Aprobado el 23/06/2017 por la Comisión de Título de GLE y el 26/06/2017 por la Comisión de Calidad del Centro

<u>Justificaciones y/o alegaciones sobre los aspectos señalados</u>	<u>2</u>
DIMENSIÓN 1. LA GESTIÓN DEL TÍTULO	2
Criterio 1. Organización y desarrollo	2
Aspectos que deben ser objeto de elaboración de un plan de mejoras.....	2
Recomendaciones para la mejora.....	4
Criterio 2. Información y transparencia	6
Recomendaciones para la mejora.....	6
Criterio 3. Sistema de garantía de Calidad.....	7
Aspectos que deben ser objeto de elaboración de un plan de mejoras.....	7
Recomendaciones para la mejora.....	9
DIMENSIÓN 2. RECURSOS.....	10
Criterio 4. Recursos humanos.....	10
Recomendaciones para la mejora.....	10
Criterio 5. Recursos materiales y servicios	12
Recomendaciones para la mejora.....	12
Criterio 6. Resultados de aprendizaje	13
Recomendaciones para la mejora.....	13
Criterio 7. Indicadores de satisfacción y rendimiento.....	13
Recomendaciones para la mejora.....	13
<u>Plan de mejoras</u>	<u>16</u>

Justificaciones y/o alegaciones sobre los aspectos señalados

Atendiendo a las sugerencias formuladas por la subcomisión evaluadora para la renovación de la acreditación, y fruto de la revisión efectuada de las evidencias, se proponen las siguientes acciones a desarrollar:

DIMENSIÓN 1. LA GESTIÓN DEL TÍTULO

Criterio 1. Organización y desarrollo

Aspectos que deben ser objeto de elaboración de un plan de mejoras

Se han detectado desajustes entre la memoria verificada del grado y las guías docentes publicadas en la web, sobre todo en lo que respecta a contenidos, competencias y sistemas de evaluación. Se deben revisar las guías docentes para garantizar al máximo ese ajuste o revisar la memoria, por si fuera necesario realizar una modificación por el procedimiento legal establecido.

El informe provisional de la subcomisión evaluadora no identifica los desajustes mencionados: el tipo, el lugar en el que se localizan, etc. Por este motivo, atendiendo a sus indicaciones, se hace imprescindible proceder a un diagnóstico de la situación antes de sugerir o insertar cambios concretos. En este sentido, se propone la ejecución de una acción de mejora (AM-01), que consistirá en la revisión exhaustiva de la memoria y los programas durante el primer semestre del curso 2017-2018, con el objetivo de detectar las posibles discrepancias y aplicar las medidas correctoras oportunas, si fuese necesario. El plan de trabajo contempla las siguientes actividades:

1. Cotejo de los descriptores de las materias incluidos en la memoria verificada del título y los programas de las asignaturas en las distintas versiones en distintas lenguas y en los dos grupos donde se imparte (Lugo y Santiago).
2. La tarea requerirá la intervención de cuatro miembros de la Comisión del GLE, uno por cada una de las cuatro áreas representadas y con docencia en el grado, y también de la representante del grupo de docencia de Lugo, para garantizar que la revisión se haga por especialistas en las distintas materias y profesorado de los dos campus.
3. Una vez concluido el diagnóstico de la situación, que se calcula será al final del primer semestre del curso 2017-2018, se procederá a proponer las correcciones oportunas: aunque inicialmente se presume que la mayor parte de las posibles subsanaciones serán de índole menor y habrán de ser insertadas en los programas de las asignaturas, se contempla la posibilidad de solicitar una modificación de la memoria verificada del título en los casos en que resulte necesario, siguiendo el procedimiento legal establecido.
4. Las eventuales modificaciones que se produzcan, como consecuencia de la revisión exhaustiva realizada, tendrán efecto para el curso 2018-2019. La inserción en los programas del curso inmediato, 2017-2018, resulta imposible por falta de tiempo, dado que ahora mismo estamos cerrando todas las actividades relacionadas con la programación académica anual.

Acciones relacionadas
AM-01

En lo que respecta a las prácticas externas, recientemente implantadas, se deben establecer acciones de mejora para tratar de incrementar paulatinamente los convenios de colaboración y las plazas ofertadas, así como aprobar un marco o guía de desarrollo de las mismas donde consten las competencias que los estudiantes deben adquirir y se asegure una correcta duración y evaluación de las mismas. Asimismo, se debe publicitar e informar a los estudiantes (y potenciales estudiantes) de la posibilidad de realizar prácticas profesionales y la finalidad de las mismas e introducir esta materia en el plan de estudios (como obligatoria u optativa), siempre que se garantice que todos los estudiantes tienen posibilidad de cursarla.

Las Facultades de Filología (Santiago) y Humanidades (Lugo) están incrementando paulatinamente el número de convenios con empresas e instituciones para la realización de prácticas externas, partiendo de la premisa de que lo importante no es tanto el número de convenios para realizar prácticas como la calidad de las mismas en relación con las competencias que debe adquirir el estudiante. En este sentido, cabe mencionar las acciones de mejora incluidas en el informe de seguimiento del curso 2014-2015: la AM-6 en Santiago, actualmente en ejecución y con finalización prevista para el año 2018; y la AM-4 en Lugo, ejecutada totalmente en 2015-2016.

En lo que atañe al campus de Lugo, la Facultad de Humanidades ha firmado un convenio con la Biblioteca Municipal durante el curso 2015-2016, dotado de dos plazas que han sido cubiertas en la actualidad, pero que resultan insuficientes, dado el interés del alumnado (se presentaron cuatro candidatos a la convocatoria de enero de 2017). En esta convocatoria los alumnos del Campus de Lugo han sido informados por correo electrónico sobre la convocatoria y el procedimiento, y se ha publicado también en el tablón de anuncios de la Facultad de Humanidades. En estos momentos negociamos la firma de otro nuevo convenio con la Biblioteca del Mosteiro de Poio, dotado también de dos plazas, y con la Biblioteca Pública, una plaza, tal como se detalla en la AM-12 del IRA. Asimismo, se informará a los alumnos de la existencia de estas prácticas en el inicio del curso académico 2017-2018.

Debemos recordar también que en el IRA se incluye una acción de mejora (AM-04) destinada a mejorar el programa de prácticas externas de la Facultad de Filología en distintos ámbitos, entre ellos el control de la formación que ofrecen las empresas e instituciones que acogen a nuestros estudiantes en prácticas o la mejora de la coordinación del proceso de evaluación de las competencias adquiridas por los estudiantes. Para ello, se han establecido dos tareas, ambas supervisadas por la Comisión de Prácticas Externas de la Facultad de Filología:

- (a) Elaboración de fichas para que las empresas definan el proyecto formativo que ofrecen a los estudiantes (AM-04-1 del IRA).
- (b) Elaboración de una guía para tutores académicos y tutores profesionales (AM-04-2 del IRA).

En el momento de elaborar el IRA ambas tareas se encontraban en proceso de ejecución. Durante la visita de la subcomisión evaluadora se les proporcionó un borrador de las fichas y de la guía a los miembros de la comisión. La primera tarea ya ha sido completada, y contamos con todos los proyectos de las entidades en las que nuestros estudiantes realizarán prácticas el próximo curso. La segunda tarea se encuentra en estos momentos en un avanzado estado de ejecución.

En lo que se refiere a su difusión, cada año se publicita la oferta de prácticas externas a los alumnos de grado en sesiones informativas organizadas por el Centro. Las últimas sesiones, con información sobre la oferta para el curso 2016-2017, tuvieron lugar el 10 de mayo (vid. IRA, pág. 37) y el 15 de septiembre de 2016. Estas sesiones se enmarcan en el Plan de Acción Tutorial de la Facultad de Filología, aprobado en marzo de 2017 (vid. AM-03 del IRA).

Por otra parte, cabe precisar que la apreciación que realiza la comisión de evaluación del título respecto a las prácticas en empresas y su inclusión como materia en el plan de estudios, no parece exacta, pues figuran en la memoria verificada. En el punto 5 ("Planificación de las enseñanzas"), y en el apartado "Explicación general de la planificación del plan de estudios", se indica en su página 36:

"Tal como se indica en la tabla inicial, el Grado en Lengua Españolas no prevé la realización de prácticas externas de carácter obligatorio. Sin embargo, sí se podrá obtener el reconocimiento académico de un máximo de 6 ECTS optativos por la realización de prácticas externas relacionadas con el título. Para ello, la Facultad realizará anualmente una convocatoria pública de la oferta existente, con el fin de que los estudiantes interesados puedan solicitar acogerse a esta posibilidad. Los estudiantes que deseen optar por la realización de prácticas externas deberán haber superado 150 créditos, entre ellos todos los correspondientes a los dos primeros cursos de la titulación. En todo caso este proceso se regirá por la normativa general aprobada por el Consejo de Gobierno de la USC".

Así pues, el plan de estudios establece la posibilidad de que los alumnos realicen hasta un máximo de seis créditos optativos como prácticas externas (prácticas en empresas), y corresponde a las facultades su convocatoria, como están haciendo actualmente. Que el procedimiento en la realización de las prácticas sea mediante el actual sistema de reconocimiento o mediante la identificación de una materia optativa en el plan de estudios es indiferente, ya que se trata de procedimientos administrativos distintos para obtener el mismo fin. Lo importante en todo caso es que se realice una convocatoria pública con la oferta de las plazas y que los estudiantes tengan conocimiento de esta posibilidad, lo que se consigue con la información que al respecto realizan ambos centros implicados en la docencia del título desde el momento en que el alumno se matricula en la USC.

Acciones relacionadas
Incluidas en informes de seguimiento previos: AM-6 (Santiago) y AM-4 (Lugo) del IS 2014-2015.
Incluidas en el IRA: AM-03. Diseño y puesta en funcionamiento de un Plan de Acción Tutorial. AM-04. Mejora de las prácticas externas, en lo que se refiere al control de la formación que ofrecen las empresas y en lo relativo a la coordinación y mejora del proceso de evaluación. AM-12.1. (Lugo). Firma de nuevos convenios con instituciones y empresas de la provincia de Lugo; y AM-12.2. (Lugo). Reunión con el alumnado para informarlo sobre la existencia de estas prácticas, los requisitos para solicitarlas y los beneficios para su formación.

Recomendaciones para la mejora

Se ha detectado que la información que consta en la memoria verificada del título en relación a las plazas de nuevo ingreso ofertadas no se ajusta a la oferta real de plazas ni al número mínimo de estudiantes de nuevo ingreso que establece la normativa autonómica. Por otro lado, no se indica en la memoria el número de plazas ofertadas en el campus de Lugo. Se recomienda actualizar esta información en el momento en que se tenga que realizar una modificación sustancial.

Como señala la subcomisión evaluadora, la oferta de plazas de nuevo ingreso no se ajusta al número que figura en la memoria de verificación. Este desajuste se debe a la necesidad de atender a lo estipulado en el Decreto 222/2011 de la Xunta de Galicia, de 2 de diciembre, por el que se regulan las enseñanzas universitarias oficiales en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Galicia, que, en su capítulo II, artículo 6, determina que ese número para las enseñanzas de grado en los campus centrales, como el de Santiago de Compostela, debe ser de 50 alumnos. Esta información se actualizará en la memoria del título en el momento de realizar una [modificación sustancial](#) que afecta a los módulos complementario y optativo del Minor en Filología Clásica, aprobada en Junta de Facultad el 8 de mayo de 2017 y que está actualmente en trámite. En el momento de elaborar este documento, el periodo de exposición pública ha finalizado, sin que se produjesen alegaciones. A partir de este momento, la modificación propuesta seguirá el procedimiento establecido en el *Regulamento do procedemento para a tramitación e modificación das titulacións oficiais de Grao e Master da Universidade de Santiago de Compostela* (C.G. 17/12/2015). En lo que se refiere al grupo del campus de Lugo, parece sensato esperar a que la administración autonómica aclare su estatus y determine el número mínimo de plazas de nuevo ingreso que debe ofertar.

En lo que respecta a los mecanismos de coordinación docente, se percibe que la estructura de comisiones en la Facultad de Filología es relativamente compleja. Se recomienda establecer claramente qué órgano o Comisión del Centro es el responsable de garantizar el ajuste entre guías docentes y memoria del título antes de la aprobación y publicación de las guías docentes. En el caso de la comisión de prácticas, creada en julio de 2016, se recomienda decidir cuanto antes su puesta en funcionamiento para el desarrollo de sus tareas.

La estructura de comisiones de la Facultad es extremadamente compleja, como se puede ver de manera detallada en la [Memoria de Calidad 2015-2016](#) (y anteriores). Es conveniente realizar una adaptación de algunos de los procesos y procedimientos recogidos en el *Manual marco de procesos y procedimientos de la USC* (AM-02), para que, según la recomendación de la subcomisión evaluadora, se establezca de forma clara qué órgano es el responsable de garantizar el ajuste entre guías docentes y memoria del título.

En relación con la Comisión de Prácticas Externas de la Facultad de Filología, aprobada en Junta de Facultad del 8 de julio de 2016, ya está en funcionamiento, pues se constituyó el 12 de enero de 2017. Aunque esta información no constaba en el IRA, sí se comunicó verbalmente a la comisión durante su visita. De hecho, esta Comisión ya ha llevado a cabo una de las tareas incluidas en la AM-04 (se han confeccionado las fichas, se han distribuido a los centros de prácticas y ya se han recibido en el Centro). En su reunión del pasado 1 de junio de 2017, se trataron, entre otros, los siguientes puntos: 3.- *Valoración do estado da cuestión dos proxectos formativos das prácticas*; 4.- *Aprobación, se procede, dos criterios para a tramitación dos novos convenios de prácticas*; 5.- *Aprobación, se procede, dos procedementos de mellora para as convocatorias de prácticas externas de grao e mestrado para o curso 2017/2018*.

Acciones relacionadas
AM-02
AM-04 del IRA

Se recomienda establecer una periodicidad y orden del día mínimo para las reuniones de las diferentes comisiones de modo que se tenga constancia de qué elementos se van a tratar en cada época del curso académico y las decisiones puedan ser proactivas además de reactivas. Esto es especialmente relevante en el caso de la coordinación de los títulos intercentros, por lo que es importante garantizar la presencia de los responsables de los títulos en los diferentes centros y garantizar el flujo de información entre campus.

En el IRA (apartado 1.3, págs. 9-10) se han ofrecido muestras fehacientes sobre la progresiva mejora en la coordinación intercentros, con resultados visibles en la coordinación de prácticas de empresa (convocatoria única), la encuesta a los alumnos de nuevo ingreso, la información sobre los TFG (en el área de Lengua española disponemos de un documento único con información detallada sobre ambos campus, y está en elaboración el de Literatura española) o sobre los másteres oficiales, etc. Tales prácticas se suman a las ya totalmente implantadas, relacionadas con la elaboración coordinada de programas de materias en los dos campus y la participación de representantes de Lugo en distintos órganos, entre otras. Sobre esta última cuestión, puede señalarse que la presencia de los responsables de los títulos en los diferentes centros está garantizada a través de la Comisión del GLE, en donde actualmente hay un representante del campus de Lugo (IRA, p. 9).

Adicionalmente, y a la vista de las observaciones de la subcomisión de evaluación, se propone la implantación de una tarea específica para este título, incluida en la acción de mejora general promovida por la Facultad (AM-03), consistente en la elaboración de un calendario de la Comisión del GLE, en el que constarán la periodicidad mínima y el orden del día previsto para sus sesiones ordinarias. Véase *infra* Criterio 3. Aspectos que deben ser objeto de elaboración de un plan de mejoras (1^{er} aspecto).

Acciones relacionadas
AM-03

Se recomienda revisar la organización de los horarios de la Facultad de Filología para facilitar que los estudiantes puedan cursar sus materias con el menor número de franjas horarias vacías.

Compartimos la preocupación de la subcomisión evaluadora por los horarios de los estudiantes. De hecho, la confección de los horarios de los grados de la Facultad se lleva a cabo con anterioridad a la asignación de docencia en el Plan de Organización Docente anual, de modo que prima el interés de los alumnos por encima de las preferencias del profesorado. Sin embargo, la estructura modular de nuestros grados, que se caracteriza por su versatilidad y por permitir la confección de itinerarios formativos personalizados, implica un elevado número de combinatorias potenciales y prácticamente imprevisibles. Garantizar que los estudiantes puedan cursar los módulos de su elección trae como consecuencia la existencia de algunas franjas horarias vacías para algunos de ellos, dependiendo de la combinación que elijan. Creemos,

no obstante, que es preferible tener un horario un poco más incómodo o menos compacto que limitar las posibilidades de configuración curricular que ofrece nuestro plan de estudios.

Se ha detectado un nivel incipiente de uso de las plataformas de teleformación. Se recomienda realizar acciones específicas para fomentar el aprovechamiento de sus posibilidades, especialmente en lo referido a los procesos de nivelación del primer curso.

El uso de plataformas de teleformación puede considerarse incipiente en el caso de las Aulas Virtuales de Coordinación de los títulos de grado, incluido el GLE, pero no en las aulas virtuales de docencia de las materias del título, que registran ya un uso significativo, aunque lógicamente adaptado a las necesidades y peculiaridades de las distintas áreas y las materias. En ellas es usual incluir materiales complementarios de distinto tipo (documentos de word o pdf con contenidos o bibliografía útil, enlaces virtuales recomendados, material audiovisual de distinto tipo como vídeos o presentaciones de Powerpoint o Prezzi, etc.), y también el aprovechamiento cotidiano de recursos como la sección de avisos del profesor y los foros. Por otra parte, existen, por ejemplo, en materias de Lengua española de los primeros cursos y específicamente dirigidos a los alumnos de nivelación, ejemplos de tareas de respuesta automática, entre otras posibilidades.

En el caso de las Aulas Virtuales de Coordinación, actualmente registran dos usos básicos: repositorio de documentación útil relacionada con la coordinación del título y distribución de avisos, divididos entre los dos grupos de interés a los que se dirigen (estudiantes y profesores).

Criterio 2. Información y transparencia

Recomendaciones para la mejora

El formato de las guías docentes es visualmente poco atractivo y no permite distinguir con suficiente claridad toda la información necesaria. En ocasiones la información no está completa, por ejemplo, la ponderación de los sistemas de evaluación, idiomas, los coordinadores de los títulos, etc. Se recomienda estructurar la información de las guías docente en apartados (contenidos, competencias, sistemas de evaluación, etc.) o cualquier otro sistema que permita una lectura más fácil de dicha información. En la misma línea, sería recomendable hacer visible en cada guía docente la evaluación por competencias, especificando qué competencias se relacionan con cada sistema de evaluación.

El IRA refleja que, a diferencia de lo que sucede en otras universidades, la USC pone a disposición de todos sus estudiantes dos tipos de documentos disponibles por anticipado en la web de cada centro, y también en las Facultades de Filología y Humanidades, donde se imparte el GLE:

1. **El programa de las materias**, que cada docente debe cubrir durante el período establecido para la programación docente anual, a través de su secretaría virtual, y cuya estructura de contenidos está determinada por la aplicación informática, con una serie de campos dispuestos siempre en el mismo orden: Objetivos de la materia, Contenidos, Bibliografía básica y complementaria, Competencias, Metodología de la enseñanza, Sistema de evaluación del aprendizaje, Tiempo de estudio y de trabajo personal que debe dedicar el estudiante para superar la materia y Observaciones. Tal estructura de los contenidos se ajusta a lo propuesto por el subcomité evaluador en su informe; en cuanto a su diseño y su atractivo visual, son aspectos que exceden las competencias de la coordinación del título, los departamentos o las facultades, pues dependen de los servicios informáticos y centrales de la USC.

2. **La guía docente de las materias**, que las facultades publican en formato PDF en el mes de julio, dos meses antes del inicio del curso, añade a todos los contenidos arriba enumerados otros que los docentes pueden considerar oportuno incluir, en beneficio de una mejor orientación del estudiante, y que no tienen cabida en la aplicación virtual del programa. Cabe mencionar a modo de ejemplo el caso de los cronogramas y los útiles modelos de examen, incluidos en muchas asignaturas del GLE. En este caso, se considera que el documento resulta atractivo y de fácil lectura para los alumnos.

A la vista de lo antedicho, llamamos la atención sobre esta distinción entre guía docente y programa, en el sentido ya explicado en el IRA; en ambos casos la información está estructurada y contiene, al menos, los apartados mencionados.

En todo caso, desde el Servicio de Gestión de la Oferta y Planificación Académica se va a realizar una revisión del modelo de programación docente para su modificación y la incorporación de las sugerencias que han realizado las comisiones de evaluación de los distintos títulos. Este trabajo se desarrollará en colaboración con el Área de Calidad y Mejora de los Procedimientos de la USC.

Atendiendo a la recomendación de mejora, incluida en el informe provisional de evaluación, de hacer aún más visible en cada guía docente la evaluación por competencias, la Comisión del GLE velará por que durante la revisión anual de la programación docente se preste especial atención a este objetivo, que se alcanzará fomentando la especificación de las competencias asociadas a cada sistema de evaluación en las distintas materias del título.

Criterio 3. Sistema de garantía de Calidad

Aspectos que deben ser objeto de elaboración de un plan de mejoras

En lo que respecta a la Comisión de Calidad del Centro, no se observa una sistemática en lo que respecta a la periodicidad de reuniones. Se debe establecer una planificación anual, independientemente de que se realicen otras reuniones extraordinarias que pudieran ser necesarias. Esta sistemática es extensible a todas las comisiones existentes en este centro.

Se propone el establecimiento de un calendario de reuniones de la Comisión del Grado en Lengua y Literatura Españolas, de la Comisión de Títulos de Grado de la Facultad de Filología y de la Comisión de Calidad del Centro. En ese calendario se establecerá la periodicidad mínima de las reuniones ordinarias, así como el contenido fundamental que será tratado en cada una de ellas. Obviamente, las sesiones ordinarias de estos órganos se complementarán con cuantas reuniones extraordinarias se estimen necesarias.

Acciones relacionadas
AM-03

El porcentaje de participación de los estudiantes en las encuestas de evaluación docente fue en el curso 2015/2016 del 51,72% en Lugo y del 38,44% en Santiago. La tasa de respuesta es mejorable. Por lo tanto, se deben establecer acciones de mejora encaminadas, tanto a fomentar la participación de todos los colectivos en las encuestas de satisfacción, como a obtener datos válidos y aprovechables que se puedan tener en cuenta para la mejora y revisión del plan de estudios. Tanto estudiantes como egresados indican que el periodo en que se pasan las encuestas no es el más apropiado y que los ítems de la encuesta son mejorables. Se recomienda a los responsables de la USC revisar la encuesta, así como establecer algún mecanismo para que los resultados de las mismas sean conocidos por los estudiantes y que así puedan valorar su utilidad.

Las tasas de participación de los estudiantes en las encuestas de satisfacción sobre la docencia recibida están aún lejos de ser óptimas. La sustitución del sistema de las encuestas de papel por las virtuales ha provocado una reducción muy significativa de las tasas, no sólo en nuestro título sino en todos los de la USC y en general en las universidades de España. Alguno de los títulos de nuestra Facultad ha desarrollado encuestas para intentar saber cuáles son las razones que llevan a los estudiantes a no contestarlas, lo que nos permitirá diseñar posibles acciones para revertir la situación.

De todos modos, cabe señalar que el informe provisional de evaluación sobre la solicitud de renovación de la acreditación del título refleja sólo los datos de participación en el grado, sin tener en cuenta el contexto, que a nuestro juicio obliga a matizar un poco los datos: por una parte, y tal como se señalaba en el IRA (pág. 45), la participación ha crecido en diez puntos porcentuales entre los cursos 2013-2014 y 2015-2016; por otra, nuestras tasas están por encima de la media en la USC.

En cualquier caso, la Universidad de Santiago de Compostela ha aprobado un plan de mejoras anual derivado de los procesos de acreditación y seguimiento de títulos, y que recoge también la información de la revisión de los Sistemas de Garantía de Calidad de los distintos centros de la USC.

El [Plan de Mejoras 2016](#) ha sido revisado por la Comisión de Calidad y Planificación delegada de Consello de Goberno el 27 de abril y, tras esta revisión, y teniendo en cuenta la información mencionada anteriormente, se elaborará y aprobará el plan para el año 2017. En él se recogerá una acción de mejora, al igual que en el del año 2016, para aumentar la participación de los diferentes colectivos en las encuestas de satisfacción y mejorar la difusión de los resultados para promover la cultura de calidad en los diferentes centros de la USC.

Por otra parte, la Comisión de Calidad y Planificación mencionada aprobó, en una reunión celebrada el 22 de julio de 2016, una reformulación de las encuestas de satisfacción con la docencia recibida en dos fases. En la segunda fase, que tendrá lugar durante el curso 2017-2018, se revisará el panel de encuestas que se están realizando de forma centralizada, con el objeto principal de organizar el calendario general para que el período de cada encuesta sea el óptimo y evitar los solapamientos de ciertos aspectos en los diferentes cuestionarios.

Desde el Centro y desde la coordinación del título se llevan a cabo notables esfuerzos para animar a la participación de los estudiantes, fundamentalmente a través de difusión de información en los períodos en que se realizan las encuestas. Entre las medidas que se están implantando en los últimos tiempos para mejorar la tasa de participación del alumnado, figura el uso de las nuevas tecnologías para mejorar su respuesta: desde el Aula Virtual de Coordinación del GLE se envían mensajes a los estudiantes del título, para animar su participación en las encuestas, a la mitad del plazo y cuando está próximo su cierre, en ambos semestres del curso, tanto en el curso pasado (2015-2016) como en el actual (2016-2017). En todo caso, con el fin de aumentar la implicación de los estudiantes en los procesos de calidad, de modo que esto redunde en el aumento de la participación, se sugiere la difusión de los resultados de las evaluaciones a través de varios medios: las Aulas Virtuales de Coordinación, las comunicaciones que se dirigen a los estudiantes durante las campañas de animación a la participación y la sección de novedades de la web de la Facultad (AM-04).

Acciones relacionadas
AM-04

No se detecta la existencia de mecanismos para evaluar la calidad de los títulos, más allá de la evaluación de la docencia. Se debe diseñar, a nivel de centros o de la USC, algún sistema para conocer la satisfacción de los estudiantes, por ejemplo, con los servicios de orientación, infraestructuras, competencias adquiridas, coordinación general, etc.

En el curso 2015-2016, el Área de Calidad y Mejora de los Procedimientos realizó una encuesta piloto sobre la satisfacción de diferentes colectivos con los títulos, donde se contemplaban cuestiones generales relativas a los servicios, infraestructuras, etc., tanto propias de los diferentes títulos como de los centros donde se imparten.

En el curso 2016-2017 se hará extensiva a todas las titulaciones de grado y máster de la USC, por lo que podrá emplearse esta información para evaluar la calidad de los títulos del Centro.

Acciones relacionadas
AM-05

Habida cuenta de que no parece estar activo en la USC el Programa DOCENTIA, se considera necesario establecer algún mecanismo para evaluar la calidad de la docencia impartida en el grado, además de las encuestas de evaluación docente, y que los resultados sean conocidos por los estudiantes.

La USC, en su compromiso con la calidad y la mejora de la enseñanza, participa en el programa Docentia, a través del que se han realizado tres convocatorias experimentales. El diseño del procedimiento de evaluación de la actividad docente en la USC fue verificado por ANECA en mayo de 2008. Este procedimiento preveía su aplicación experimental durante un

cierto tempo, para que, transcurrida esta fase de experimentación y una vez validado el resultado, pudiera ser solicitada a la ACSUG su certificación.

La universidad entiende que es una necesidad disponer de los medios para garantizar que su personal docente tenga la máxima cualificación y competencia para desarrollar esta actividad, motivo por el que actualmente se está llevando a cabo una revisión exhaustiva del Manual para la evaluación de la actividad docente (necesaria al tratarse de una verificación con casi diez años de antigüedad), para dar respuesta a las recomendaciones realizadas en el último Informe de Evaluación Externa.

Es necesario realizar una última convocatoria experimental, antes de poder certificar la implantación del proceso. Para ello, el Vicerrectorado de Comunicación y Coordinación y el Vicerrectorado de Organización Académica y Personal Docente están realizando las modificaciones necesarias para que el Consejo de Gobierno pueda aprobar un nuevo Manual y se pueda realizar la cuarta convocatoria experimental.

Acciones relacionadas

AM-06

Se observa que el sistema de quejas, sugerencias y reclamaciones no es fácilmente accesible ni conocido por los estudiantes y egresados ni sus resultados aparecen reflejados en los informes de autoevaluación. De todos modos, sí que se ha constatado la posibilidad real de transmitir los problemas detectados directamente al decanato y representantes de alumnos. Se debe difundir adecuadamente el procedimiento de reclamaciones y guardar y analizar los registros vinculados a este proceso.

En la Comisión de Calidad del Centro se realiza anualmente un análisis de las quejas y reclamaciones tramitadas en el Decanato, que posteriormente se recoge en la Memoria de Calidad del curso correspondiente, donde también se incluye el informe anual de la Oficina de Reclamaciones de la USC. Por otra parte, en la sesión de bienvenida a los alumnos de primero, se les informa sobre la normativa de evaluación (donde se recoge el procedimiento para llevar a cabo una revisión de la calificación) y se les presenta a coordinadores y responsables de gestión y calidad del centro para que puedan dirigir a ellos, en el momento que lo necesiten, todas las preguntas, quejas y sugerencias que estimen oportunas.

Sin embargo, tal y como se recomienda, conviene mejorar el acceso al sistema de quejas, sugerencias y reclamaciones, de modo que proponemos una acción de mejora encaminada a la difusión y promoción del sistema de traslado de sugerencias, quejas, reclamaciones y felicitaciones (AM-07). Por un lado, procuraremos facilitar el acceso a través de la web de la Facultad; por otro lado, reforzaremos esta información en la sesión de bienvenida a los alumnos de primero y en otras sesiones previstas en el PAT de la Facultad; finalmente, impulsaremos alguna actividad específica de difusión dentro del programa de alumnado tutor, en el que hemos participado en los últimos años.

Acciones relacionadas

AM-07

Recomendaciones para la mejora

En lo que respecta a la composición de la Comisión de Calidad del Centro, se observa que no hay representantes de egresados ni de empleadores en esta Comisión y que los estudiantes no suelen asistir a las reuniones. Se recomienda garantizar la representatividad de todos los colectivos implicados en el desarrollo de los títulos. En este sentido la propuesta de creación de un Comité Consultivo Externo podría ser un buen mecanismo para dar voz a todos los grupos de interés y estrechar lazos con los sectores profesionales.

Durante la visita de la subcomisión evaluadora, el equipo decanal manifestó la intención de crear un Comité Consultivo, tal y como se recoge en el SGIC. De hecho, se han iniciado contactos con la *Asociación de Antigos Alumnos da USC* y se prevé que en los próximos meses se completen las negociaciones con otras entidades, de modo que se pueda poner en funcionamiento este Comité Consultivo de la Facultad de Filología lo antes posible.

Acciones relacionadas

AM-08

Para incrementar aún más el compromiso del centro con la calidad, se recomienda que se publiquen las actas de las comisiones, así como los planes de mejora en vigor y, en su momento, los Informes externos de seguimiento de forma aislada y fácilmente reconocible.

En este sentido, ya habíamos incluido una acción en nuestro Plan de Mejoras del Informe de Renovación de la Acreditación (AM01-1).

Acciones relacionadas

AM-01-1 del IRA (recogido asimismo en la AM-01 de la Memoria de Calidad 2015-2016)
--

DIMENSIÓN 2. RECURSOS

Criterio 4. Recursos humanos

Recomendaciones para la mejora

Se considera fundamental la participación del profesorado en programas de movilidad. Aun sabiendo que no es competencia exclusiva del centro, se recomienda analizar qué actuaciones se pueden desarrollar para facilitar la movilidad del profesorado.

Concordamos con los beneficios que aportan los programas de movilidad del profesorado en lo que respecta a su formación y actualización docente, pero los recortes en las partidas presupuestarias destinadas a la contratación de profesorado y acciones relacionadas con este colectivo afectaron a la movilidad, pues fueron suprimidas ayudas específicas para fomentar este tipo de actividad entre el profesorado. La nueva situación en la mejora de la financiación universitaria puede aliviar algo esta situación y permitir que se pueda llevar a cabo alguna actuación al respecto para incentivar la movilidad.

Aparte del hecho mencionado, debe tomarse en consideración que la reorganización de los planes de estudios y los nuevos calendarios académicos han tenido también un efecto negativo: las obligaciones del PDI (docentes, investigadoras y de gestión) se extienden a lo largo de todo el año, sin interrupción, de modo que los períodos mínimamente prolongados sin ocupaciones ineludibles son escasos, si se exceptúa el mes de agosto, inhábil a todos los efectos y coincidente con el período de vacaciones del profesorado. En esta situación, resulta muy difícil encontrar huecos en el calendario lo bastante amplios como para programar actividades de movilidad, docente o investigadora. Debe señalarse también que la sección departamental de la Facultad de Humanidades está considerablemente cargada de docencia en ambos semestres, lo que dificulta la realización de estancias largas en otros centros.

Además, debe tenerse en cuenta que el número de plazas que se oferta en el conjunto de la USC es muy reducido. Considerando este hecho, debe señalarse que la participación del PDI de la Facultad en estos programas es muy alta: a modo de ejemplo, de las 29 ayudas concedidas en el programa Erasmus+ en el curso 2016-2017 (1ª y 2ª convocatorias) (<https://sede.usc.es/sede/publica/taboleiro/anunciosTema/0/39/listaxe.htm>) 8 correspondieron a profesorado de la Facultad de Filología, esto es, más del 25% de los profesores que participaron en esas convocatorias son docentes de nuestro Centro (nótese que el PDI de la Facultad de Filología representa aproximadamente un 7% del total del PDI de la USC).

A la vista de las reflexiones del comité de evaluación en su informe provisional, parece que sólo se considera movilidad la que está relacionada con programas específicos como el Erasmus, pero cabe decir que también resultan relevantes otras formas de movilidad, como la asistencia a congresos, reuniones científicas, actividades formativas, tribunales, etc. De hecho, en el apartado 4.1 del IRA (págs. 27-28) se ofrece abundante información sobre la movilidad del PDI de la facultad, clasificada por tipo de actividad, curso y campus. En 2014-2015 se contabilizaron en Filología 425 acciones, y 430 en 2015-2016. Debe llamarse también la atención sobre el hecho de que las facultades de Filología y Humanidades de la USC son centros receptores de prestigio para investigadores procedentes de distintas universidades del mundo, como se evidencia en el IRA: Filología acogió 11 visitantes en 2014-2015, y 17 en 2015-2016.

Se recomienda incentivar la participación del profesorado en programas de formación vinculándola a los datos de satisfacción obtenidos por el Sistema de Garantía de Calidad. Ambos centros tienen establecidas acciones de mejora al respecto.

La USC pone a disposición de todo el profesorado un programa específico de formación e innovación docente, con distintos cursos sobre las TIC aplicadas a la docencia, las estrategias de enseñanza-aprendizaje, la evaluación, la tutoría y la orientación. Como complemento de esta programación general, disponible a lo largo de todo el curso académico, las facultades de Filología y Humanidades participan en el plan de formación a demanda, que les permite atender necesidades específicas de formación de su profesorado. El IRA incluye de hecho (en su apartado 4.1, págs. 26-27) información sobre las actividades realizadas en Filología, donde se constata una evolución positiva, tanto en las tasas de participación del PDI en las distintas iniciativas como en el grado de satisfacción de las encuestas de evaluación.

Ha de señalarse también que actualmente y hasta julio de 2018 está en ejecución la AM-6, incluida en el IRA, que contempla un programa de formación específica para el profesorado de la Facultad de Filología para la mejora de la docencia. También en la Facultad de Humanidades se han sugerido medidas de mejora para aumentar la participación en estos cursos, entre las que cabe destacar su adaptación a las necesidades formativas específicas del profesorado (solicitud de cursos de formación específicos para el centro), como se aprecia en la AM-15 del IRA, con período de ejecución hasta diciembre de 2018.

Aunque este ámbito es aún susceptible de muchas mejoras, las que están en marcha y las que se puedan proponer en el futuro, resultan muy positivos los datos de satisfacción del profesorado con las actividades formativas desarrolladas, pues se sitúan en torno a 4,5 (en una escala entre 1 y 5) en la serie histórica. Tales datos demuestran la idoneidad de las iniciativas ejecutadas.

Acciones relacionadas
Incluidas en el IRA: AM-6 (Santiago). AM-15 (Lugo).

Se recomienda igualmente potenciar la formación del PAS en idiomas. Ambos centros tienen establecidas acciones de mejora al respecto.

El título está muy comprometido con la formación de sus distintos grupos de interés, también el del personal de administración y servicios, como lo prueban tanto las actividades formativas desarrolladas en las facultades de Filología y Humanidades (véase el apartado 4.2 del IRA, pág. 30) como las acciones de mejora propuestas, que constituyen la base de futuras iniciativas de este tipo: la AM-7, que incluye tareas específicas relacionadas con cursos sobre seguimiento de la calidad (ya realizados) y uso instrumental de la lengua inglesa en el campus de Santiago; y la AM-16, sobre seguimiento de calidad, para el PAS de Lugo.

Acciones relacionadas
Incluidas en el IRA: AM-7 (Santiago). AM-16 (Lugo).

Criterio 5. Recursos materiales y servicios

Recomendaciones para la mejora

Los servicios de orientación académica, en concreto el Plan de Acción Tutorial de la Facultad de Filología, implantado en el curso 2016/2017, aún no es conocido por los estudiantes. Se debe difundir y activar este Plan, garantizando que los estudiantes reciben orientación y asesoramiento adecuado en las distintas etapas formativas. Es importante dejar claro en los primeros cursos las distintas opciones en cuanto a la configuración de los planes de estudios en lo que respecta a las combinaciones de maior y minor. Se deben establecer indicadores de ejecución en relación con la acción de mejora propuesta (AM-3).

Ante la reciente implantación del Plan de Acción Tutorial de la Facultad de Filología, en el curso 2016-2017, y las recomendaciones de la subcomisión evaluadora, la Comisión del GLE considera oportuno proponer una tarea específica, incluida dentro de una acción de mejora general del centro, consistente en la organización de una jornada de presentación del PAT entre los profesores y alumnos del título, para que conozcan su contenido y puedan aprovechar al máximo las distintas vertientes del asesoramiento y la atención a los estudiantes que ofrece en distintos momentos de su trayectoria académica. En cuanto a los indicadores de ejecución, recordamos que en el propio PAT se establecen los mecanismos de seguimiento y revisión: encuestas de satisfacción, tanto propias como institucionales, revisión anual en la Comisión de Calidad del Centro e informes de seguimiento anuales.

En lo que atañe al asesoramiento relacionado con la configuración del plan de estudios, las distintas iniciativas están obteniendo muy buenos resultados. La estructura Maior/Minor, así como otros pormenores de la organización modular de nuestros títulos de grado, se explica en la sesión de bienvenida y en otra específica dirigida a los estudiantes de primero y segundo curso, que suele celebrarse en el mes de abril, antes de la finalización de la actividad lectiva del segundo cuatrimestre (págs. 23-24 del IRA). No obstante, ha de tenerse en cuenta que en la Facultad de Humanidades existen muchas menos posibilidades de elección de optatividad: algunas áreas han visto reducido su PDI, por lo que se han dejado de ofertar sus optativas. En cualquier caso, cada curso académico se informa a los alumnos sobre las diferentes posibilidades combinatorias en los campus de Lugo y Santiago, de forma exhaustiva y con información previa para conseguir la máxima asistencia entre los estudiantes a los que van dirigidas las jornadas informativas.

Acciones relacionadas
AM-09
AM-03 del IRA

Criterio 6. Resultados de aprendizaje

Recomendaciones para la mejora

Se recomienda priorizar las acciones de mejora vinculadas con el seguimiento de aquellas asignaturas que presentan en la serie histórica bajas tasas de rendimiento. Se deben establecer indicadores de ejecución en relación con la acción de mejora propuesta (AM-8).

La elaboración del IRA permitió una revisión y valoración global de los resultados del aprendizaje en la serie histórica. Como resultado del análisis de los datos y la reflexión sobre los mismos, se llegó a la conclusión de que “salvo alguna excepción, no parece que pueda vincularse el fracaso a ninguna materia en particular” (pág. 39). Ésta es la razón por la cual, en lugar de proponerse medidas específicas atendidas a materias concretas, se optó por implantar la AM-8, que busca mejorar el rendimiento global, porque la información disponible no evidencia que los alumnos “tropiecen” en una o unas materias determinadas (véase el apartado 6.1 del IRA, págs. 39-40). Si bien es cierto que el índice más elevado de suspensos y no presentados se concentra en el primer curso, se considera que a ello contribuyen diferentes factores difíciles de deslindar entre sí: la vinculación de tales índices con los de abandono, en relación con matrículas no realizadas como primera opción, los efectos negativos del cambio de ciclo y la adaptación a la universidad, etc. Tanto en el caso de Santiago como en el de Lugo, las materias conflictivas son diferentes en los cursos estudiados, lo que limita las posibilidades de acotar el posible problema y aconseja un análisis más general.

A la vista de la serie histórica de la tasa de rendimiento de las materias de primer curso en la sede de Santiago, es posible concluir que el promedio de todos los cursos comprendidos entre 2009-2010 y 2015-2016 supera la tasa del 50%, que se considera razonable; en la mayoría de los casos se sitúa 10, 20 o hasta 25 puntos porcentuales por encima del índice señalado. Sólo hay dos materias en las que el promedio es inferior al 50%: *Lengua inglesa I*, con un 41,23%, que no obstante alcanzó el 45,45% en el último curso estudiado; y *Lengua inglesa II*, con un promedio del 38,06%.

Sin embargo, ha de tenerse en cuenta también que los elevados índices de rendimiento de la materia del TFG y la positiva tasa de graduación constituyen una evidencia de los buenos resultados del título.

Una vez que detectemos las posibles causas que explican que la tasa de rendimiento del GLE se sitúa ligeramente por debajo de lo establecido en la memoria de verificación (AM-8.1 del IRA), aplicaremos estrategias para mejorar estos resultados (AM-8.2 del IRA). En concreto, se propone como indicador de ejecución de esta acción de mejora conseguir que el promedio de la tasa de rendimiento de las dos materias citadas, en las que está por debajo del 50%, alcance dicha tasa.

Acciones relacionadas

Incluidas en el IRA:

AM-8 (Santiago).

AM-8.1 Estudio de las causas.

AM-8.2 Estrategias de mejora con el siguiente indicador de ejecución: que las materias *Lengua inglesa I* y *Lengua inglesa II* alcancen una tasa de rendimiento del 50%.

Criterio 7. Indicadores de satisfacción y rendimiento

Recomendaciones para la mejora

Se recomienda continuar con la acción de mejora iniciada con el objetivo de incrementar la demanda de estudiantes de nuevo ingreso en el campus de Lugo.

Como se refleja en el IRA y en los informes de seguimiento de años anteriores, la captación de nuevo alumnado para el campus de Lugo se ha convertido en una de las iniciativas prioritarias del título. La AM-11, que se está ejecutando a lo

largo del año 2017, recoge dos actividades: la posible derivación a Lugo de los alumnos que no consigan matricularse en el grupo de Santiago –que recibe más solicitudes de las que puede atender todos los años– y el envío de folletos informativos a centros de FP que imparten ciclos superiores de Artes y Humanidades. Iniciativas como las señaladas tendrán continuidad en los cursos siguientes.

Acciones relacionadas

Incluidas en el IRA:

AM-11 (Lugo).

La tasa de graduación en el curso 2015/2016 está por encima del 60% previsto en la memoria del título. Sin embargo, en los dos cursos anteriores esta tasa se situó por debajo de este umbral, especialmente en el curso 2014/2015, donde fue del 36,90%. Se debe hacer un especial seguimiento de esta tasa en los próximos años.

La tasa de abandono en el curso 2015/2016 está por debajo del 20% previsto en la memoria del título. Sin embargo, en los dos cursos anteriores esta tasa se situó por encima de este umbral, especialmente en el curso 2014/2015, donde fue del 41,67%. Se debe hacer un especial seguimiento de esta tasa en los próximos años.

El informe de evaluación reconoce que en el último curso evaluado la tasa de graduación del GLE supera lo previsto en la memoria verificada, como se recoge en el IRA (apartado 7.1, p. 43). Con unas cifras de casi el 68% y un crecimiento en 10 puntos porcentuales respecto a 2013-2014, se sitúa muy por encima de la media en la USC (54,99%).

Pese a la situación actual óptima, se considera oportuno atender la sugerencia de la subcomisión evaluadora, en el sentido de prestar una especial atención a esta tasa en los próximos años, sobre todo porque a día de hoy es imposible hablar de tendencias claras debido a la falta de una perspectiva temporal suficiente para llegar a conclusiones fiables. De este modo, la Comisión del título se propone hacer un especial seguimiento de la tasa de graduación, pero no parece conveniente implantar una acción de mejora específica, dado que los criterios se han cumplido sin problema en los dos últimos cursos y, además, ya se realiza un seguimiento anual del título, en el que, obligatoriamente, se revisan los resultados. Con esta vigilancia sostenida, se garantizará el mantenimiento, o incluso la mejora, de los resultados obtenidos en 2015-2016 (67,69%).

Como sucedía para el caso de la tasa de graduación, la tasa de abandono cumple las expectativas de la memoria verificada: se sitúa por debajo del 20% establecido y también de la media en la USC (23,19%), como se señalaba en el IRA (apartado 7.1, pág. 44). Estas cifras son aún más significativas, si se tiene en cuenta que a ellas se llega con una evaluación positiva, de reducción progresiva del abandono entre 2011-2012 y 2015-2016. No obstante, como algún año se ha producido un incremento de la tasa, parece recomendable hacer un especial seguimiento de la misma, de acuerdo con las recomendaciones de la subcomisión evaluadora. La Comisión del GLE supervisará la evolución desde los datos negativos de 2014-2015, por si fuese necesario establecer alguna medida preventiva o correctora.

Se recomienda convertir en protocolos del centro las buenas prácticas detectadas de seguimiento de egresados.

En el caso del GLE, el IRA recoge una acción de mejora (AM-10) que tiene como objetivo conocer la situación de los egresados: elaboración de base de datos, elaboración y distribución de una encuesta entre el colectivo. Con ella intentaremos paliar la actual falta de información sobre nuestros titulados, también a propósito de su inserción laboral.

De este modo, para un adecuado seguimiento de los egresados y con el fin de mantener la comunicación con ellos, proponemos incorporar a la encuesta que realizan los alumnos cuando finalizan el TFG una pregunta en la que autoricen/denieguen su inclusión en una base de datos de egresados de la Facultad. De este modo, será posible enviarles información, pero también recabar datos cuando sea necesario. Esta acción de mejora se convertirá en protocolo del Centro a partir del curso 2017-2018.

Acciones relacionadas

Incluidas en el IRA:

AM-10 (Santiago).

AM-10

Se recomienda recoger información de forma periódica y sistemática sobre las necesidades y satisfacción de los empleadores o tutores de prácticas.

Entre las encuestas realizadas a diferentes grupos de interés se encuentra la de tutores profesionales. El procedimiento aprobado y el cuestionario utilizado se pueden consultar en el siguiente enlace (apartado 4. **Empresas/Institucións**) <http://www.usc.es/gl/servizos/calidade/satisfacciongrupos.html>.

En cualquier caso, se fomentará la participación de todos los colectivos: alumnado, tutores profesionales y tutores académicos.

Se recomienda continuar con el seguimiento de los indicadores de inserción laboral.

Tras varios intentos fallidos de realizar encuestas a nuestros egresados, se ha optado por analizar los datos proporcionados por los informes de inserción laboral realizados por la ACSUG. En este informe de acreditación se emplearon los datos del "Estudio de la inserción laboral de los titulados en el Sistema Universitario de Galicia 2011-2012" (encuesta realizada en diciembre de 2014). Seguiremos atentos a la actualización de datos que vaya realizando la ACSUG en este sentido.

Plan de mejoras

ACCIONES DE MEJORA			
Definición	Acción de mejora	Código	AM-01
		Tipo	Acción de mejora
	Origen	Origen acción	Criterio 1. Organización y desarrollo
		Descripción origen	Se han detectado desajustes entre la memoria verificada del grado y las guías docentes publicadas en la web, sobre todo en lo que respecta a contenidos, competencias y sistemas de evaluación. Se deben revisar las guías docentes para garantizar al máximo ese ajuste o revisar la memoria, por si fuera necesario realizar una modificación por el procedimiento legal establecido.
	Definición	Análisis causa	El informe provisional de la subcomisión evaluadora no identifica los desajustes mencionados: el tipo, el lugar en el que se localizan, etc. Por este motivo, atendiendo a sus indicaciones, se hace imprescindible proceder a un diagnóstico de la situación antes de sugerir o insertar cambios concretos.
		Definición/ descripción propuesta	<p>Se propone la ejecución de una acción de mejora, que consistirá en la revisión exhaustiva de la memoria y los programas durante el primer semestre del curso 2017-2018, con el objetivo de detectar las posibles discrepancias y aplicar las medidas correctoras oportunas, si fuese necesario.</p> <p>El plan de trabajo contempla las siguientes actividades:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Cotejo de los descriptores de las materias incluidos en la memoria verificada del título y los programas de las asignaturas en las distintas versiones en distintas lenguas y en los dos grupos donde se imparte (Lugo y Santiago). 2. La tarea requerirá la intervención de cuatro miembros de la Comisión del GLE, uno por cada una de las cuatro áreas representadas y con docencia en el grado, y también de la representante del grupo de docencia de Lugo, para garantizar que la revisión se haga por especialistas en las distintas materias y profesorado de los dos campus. 3. Una vez concluido el diagnóstico de la situación, que se calcula será al final del primer semestre del curso 2017-2018, se procederá a proponer las correcciones oportunas: aunque inicialmente se presume que la mayor parte de las posibles subsanaciones serán de índole menor y habrán de ser insertadas en los programas de las asignaturas, se contempla la posibilidad de solicitar una modificación de la memoria verificada del título en los casos en que resulte necesario, siguiendo el procedimiento legal establecido. 4. Las eventuales modificaciones que se produzcan, como consecuencia de la revisión exhaustiva realizada, tendrán efecto para el curso 2018-2019. La inserción en los programas del curso inmediato, 2017-2018, resulta imposible por falta de tiempo, dado que ahora mismo estamos cerrando todas las actividades relacionadas con la programación académica anual.

		Fecha prevista de finalización	Julio de 2018
		Fecha inicio	Septiembre de 2017
Responsables		Usuario responsable de la implantación	Coordinadora del GLE
		Otros responsables de la implantación	Comisión del GLE Representante del área de Lengua española en la Comisión del GLE Representante del área de Literatura española en la Comisión del GLE Representante del área de Teoría de la Literatura en la Comisión del GLE Representante del área de Lingüística General en la Comisión del GLE Representante del grupo de docencia de Lugo en la Comisión del GLE

ACCIONES DE MEJORA			
Definición	Acción de mejora	Código	AM-02
		Tipo	Acción de mejora
	Origen	Origen acción	Criterio 1. Organización y desarrollo
		Descripción origen	En lo que respecta a los mecanismos de coordinación docente, se percibe que la estructura de comisiones en la Facultad de Filología es relativamente compleja. Se recomienda establecer claramente qué órgano o Comisión del Centro es el responsable de garantizar el ajuste entre guías docentes y memoria del título antes de la aprobación y publicación de las guías docentes.
	Definición	Análisis causa	Es conveniente realizar una adaptación de algunos de los procesos y procedimientos recogidos en el Manual de procesos y procedimientos de la USC, para que, según la recomendación de la subcomisión evaluadora, se establezca de forma clara qué órgano es el responsable de garantizar el ajuste entre guías docentes y Memoria del título.
		Definición/ descripción propuesta	Adaptación del procedimiento PC04-PC-04 del Manual de procesos y procedimientos de la USC a las particularidades de la Facultad de Filología y de su compleja estructura de titulaciones.
		Fecha prevista de finalización	Febrero de 2018
		Fecha inicio	Septiembre de 2017
	Responsables	Usuario responsable de la implantación	Comisión de Calidad del Centro
Otros responsables de la implantación		Comisión del Grado en Lengua y Literatura Españolas Comisión de Títulos de Grado de la Facultad de Filología	

ACCIONES DE MEJORA			
Definición	Acción de mejora	Código	AM-03
		Tipo	Acción de mejora
	Origen	Origen acción	Criterio 3. Sistema de Garantía de Calidad
		Descripción origen	En lo que respecta a la Comisión de Calidad del Centro, no se observa una sistemática en lo que respecta a la periodicidad de reuniones. Se debe establecer una planificación anual, independientemente de que se realicen otras reuniones extraordinarias que pudieran ser necesarias. Esta sistemática es extensible a todas las comisiones existentes en este centro.
	Definición	Análisis causa	Se propone el establecimiento de un calendario de reuniones de la Comisión del Grado en Lengua y Literatura Españolas, de la Comisión de Títulos de Grado de la Facultad de Filología y de la Comisión de Calidad del Centro. En ese calendario se establecerá la periodicidad mínima de las reuniones ordinarias, así como el contenido fundamental a tratar en cada una de ellas. Obviamente, las sesiones ordinarias de estos órganos se complementarán con cuantas reuniones extraordinarias se estimen necesarias.
		Definición/ descripción propuesta	Elaboración y aprobación de un calendario de reuniones ordinarias de la Comisión del Grado en Lengua y Literatura Españolas, de la Comisión de Títulos de Grado de la Facultad de Filología y de la Comisión de Calidad del Centro.
		Fecha prevista de finalización	Diciembre de 2017
		Fecha inicio	Septiembre de 2017
Responsables	Usuario responsable de la implantación	Comisión de Calidad del Centro	
	Otros responsables de la implantación	Comisión del Grado en Lengua y Literatura Españolas Comisión de Títulos de Grado de la Facultad de Filología	

ACCIONES DE MEJORA			
Definición	Acción de mejora	Código	AM-04
		Tipo	Acción de mejora
	Origen	Origen acción	Criterio 3. Sistema de Garantía de Calidad
		Descripción origen	El porcentaje de participación de los estudiantes en las encuestas de evaluación docente fue en el curso 2015/2016 del 51,72% en Lugo y del 38,44% en Santiago. La tasa de respuesta es mejorable. Por lo tanto, se deben establecer acciones de mejora encaminadas, tanto a fomentar la participación de todos los colectivos en las encuestas de satisfacción, como a obtener datos válidos y aprovechables que se puedan tener en cuenta para la mejora y revisión del plan de estudios. Tanto estudiantes como egresados indican que el periodo en que se pasan las encuestas no es el más apropiado y que los ítems de la encuesta son mejorables. Se recomienda a los responsables de la USC revisar la encuesta, así como establecer algún mecanismo para que los resultados de las mismas sean conocidos por los estudiantes y que así puedan valorar su utilidad.
		Análisis causa	Desde el Centro y desde la coordinación del título se llevan a cabo notables esfuerzos para animar a la participación de los estudiantes, fundamentalmente a través de difusión de información en los periodos en que se realizan las encuestas. En todo caso, con el fin de aumentar la implicación de los estudiantes en los procesos de calidad, de modo que esto redunde en el aumento de la participación, se sugiere la difusión de los resultados de las evaluaciones a través de distintos medios.
	Definición	Definición/ descripción propuesta	Difusión de los resultados de las evaluaciones a través de: las Aulas Virtuales de Coordinación del Grado en Lengua y Literatura Españolas, las comunicaciones que se dirigen a los estudiantes desde el Decanato durante las campañas de animación a la participación y la sección de novedades de la web de la Facultad.
		Fecha prevista de finalización	Julio de 2018
		Fecha inicio	Septiembre de 2017
		Usuario responsable de la implantación	Decanato de la Facultad de Filología
	Responsables	Otros responsables de la implantación	Responsable de Calidad del Centro Comisión del Grado en Lengua y Literatura Españolas

ACCIONES DE MEJORA			
Definición	Acción de mejora	Código	AM-05
		Tipo	Acción de mejora
	Origen	Origen acción	Criterio 3. Sistema de Garantía de Calidad
		Descripción origen	No constan evidencias de la existencia de mecanismos para evaluar la calidad de los títulos del centro (salvo las encuestas formuladas a los egresados) más allá de la evaluación de la docencia. Se debe diseñar, a nivel de centro o de la USC, algún sistema para conocer la satisfacción de los estudiantes, por ejemplo, con los servicios de orientación, infraestructuras, coordinación general, etc.
	Definición	Análisis causa	Las cuestiones de satisfacción general con los servicios, infraestructuras, etc. se estaban canalizando a través de la encuesta de egresados.
		Definición/ descripción propuesta	En el curso 2015-2016 se realizó una encuesta piloto sobre la satisfacción de los diferentes colectivos, donde se contemplaban cuestiones generales relativas a los servicios, infraestructuras, etc. de los diferentes títulos y centros donde se imparten. En el curso 2016-2017 se hará extensiva a todas las titulaciones de grado y máster de la USC, por lo que podrá emplearse esta información para evaluar la calidad de los títulos del Centro.
		Fecha prevista de finalización	Octubre de 2017
		Fecha inicio	Junio de 2017
Responsables	Usuario responsable de la implantación	Área de Calidad y Mejora de los Procedimientos	
	Otros responsables de la implantación	Responsable de Calidad del Centro Coordinador/a del Título Comisión del Grado en Lengua y Literatura Españolas Comisión de Calidad del Centro	

ACCIONES DE MEJORA			
Definición	Acción de mejora	Código	AM-06
		Tipo	Acción de mejora
	Origen	Origen acción	Criterio 3. Sistema de Garantía de Calidad
		Descripción origen	Habida cuenta de que no parece estar activo en la USC el Programa DOCENTIA, se considera necesario establecer algún mecanismo para evaluar la calidad de la docencia impartida en el grado, además de las encuestas de evaluación docente, y que los resultados sean conocidos por los estudiantes.
	Definición	Análisis causa	Es necesario realizar una última convocatoria experimental del programa DOCENTIA, antes de poder certificar la implantación del proceso. Para ello, los Vicerrectorados de Comunicación y Coordinación y Organización Académica y Personal Docente están realizando las modificaciones necesarias para que el Consejo de Gobierno pueda aprobar un nuevo Manual y se pueda realizar la cuarta convocatoria experimental.
		Definición/ descripción propuesta	Una vez aprobado el procedimiento para la evaluación docente por órganos competentes, difundir la convocatoria entre el personal docente del título y fomentar la participación en la misma.
		Fecha prevista de finalización	Cuando la Universidad apruebe la siguiente convocatoria del programa.
		Fecha inicio	Cuando la Universidad apruebe la siguiente convocatoria del programa.
	Responsables	Usuario responsable de la implantación	Área de Calidad y Mejora de los Procedimientos
Otros responsables de la implantación		Decanato de la Facultad de Filología Comisión del Grado en Lengua y Literatura Españolas Comisión de Calidad del Centro	

ACCIONES DE MEJORA			
Definición	Acción de mejora	Código	AM-07
		Tipo	Acción de mejora
	Origen	Origen acción	Criterio 3. Sistema de Garantía de Calidad
		Descripción origen	Se observa que el sistema de quejas, sugerencias y reclamaciones no es fácilmente accesible ni conocido por los estudiantes y egresados ni sus resultados aparecen reflejados en los informes de autoevaluación. De todos modos, sí que se ha constatado la posibilidad real de transmitir los problemas detectados directamente al decanato y representantes de alumnos. Se debe difundir adecuadamente el procedimiento de reclamaciones y guardar y analizar los registros vinculados a este proceso.
	Definición	Análisis causa	Tal y como se recomienda, conviene mejorar el acceso al sistema de quejas, sugerencias y reclamaciones, de modo que proponemos una acción de mejora encaminada a la difusión y promoción del sistema de traslado de sugerencias, quejas, reclamaciones y felicitaciones.
		Definición/ descripción propuesta	Difusión y promoción del sistema de traslado de sugerencias, quejas, reclamaciones y felicitaciones. Se desarrollarán las siguientes actividades: <ol style="list-style-type: none"> 1. Proponer a la oficina web de la USC que en la nueva página de la Facultad, actualmente en preparación, se incorpore un formulario para el envío de quejas, sugerencias, reclamaciones y felicitaciones. 2. Reforzar la información sobre el procedimiento para la presentación de sugerencias, quejas, reclamaciones y felicitaciones, tanto en la sesión de bienvenida a los alumnos de primero, como en otras sesiones informativas contempladas en el PAT. 3. Llevar a cabo una actividad de difusión del sistema con ayuda del alumno-tutor.
		Fecha prevista de finalización	Julio de 2018
	Definición	Fecha inicio	Septiembre de 2017
	Responsables	Usuario responsable de la implantación	Decanato de la Facultad de Filología
		Otros responsables de la implantación	Comisión de Calidad del Centro

ACCIONES DE MEJORA			
Definición	Acción de mejora	Código	AM-08
		Tipo	Acción de mejora
	Origen	Origen acción	Criterio 3. Sistema de Garantía de Calidad
		Descripción origen	En lo que respecta a la composición de la Comisión de Calidad del Centro, se observa que no hay representantes de egresados ni de empleadores en esta Comisión y que los estudiantes no suelen asistir a las reuniones. Se recomienda garantizar la representatividad de todos los colectivos implicados en el desarrollo de los títulos. En este sentido la propuesta de creación de un Comité Consultivo Externo podría ser un buen mecanismo para dar voz a todos los grupos de interés y estrechar lazos con los sectores profesionales.
	Definición	Análisis causa	Durante la visita de la subcomisión evaluadora, el equipo decanal manifestó la intención de crear un Comité Consultivo, tal y como se recoge en el SGIC. De hecho, se han iniciado contactos con algunas entidades, como la <i>Asociación de Antigos Alumnos da USC</i> , y se prevé que en los próximos meses se completen los contactos con otras entidades y se ponga en funcionamiento el Comité Consultivo.
		Definición/ descripción propuesta	Puesta en marcha de un Comité Consultivo de la Facultad de Filología.
		Fecha prevista de finalización	Diciembre de 2017
		Fecha inicio	Junio de 2017
Responsables	Usuario responsable de la implantación	Decanato de la Facultad de Filología	
	Otros responsables de la implantación	Comisión de Calidad del Centro	

ACCIONES DE MEJORA			
Definición	Acción de mejora	Código	AM-09
		Tipo	Acción de mejora
	Origen	Origen acción	Criterio 5. Recursos materiales y servicios
		Descripción origen	Los servicios de orientación académica, en concreto el Plan de Acción Tutorial de la Facultad de Filología, implantado en el curso 2016/2017, aún no es conocido por los estudiantes. Se debe difundir y activar este Plan, garantizando que los estudiantes reciben orientación y asesoramiento adecuado en las distintas etapas formativas. Es importante dejar claro en los primeros cursos las distintas opciones en cuanto a la configuración de los planes de estudios en lo que respecta a las combinaciones de maior y minor. Se deben establecer indicadores de ejecución en relación con la acción de mejora propuesta (AM-3).
	Definición	Análisis causa	La subcomisión evaluadora señala que el Plan de Acción Tutorial (PAT) de la Facultad de Filología, recientemente implantado, aún no es bien conocido por los estudiantes.
		Definición/ descripción propuesta	Organización de una jornada de presentación del PAT entre el profesorado y los estudiantes del GLLE. Indicadores de ejecución: celebración de la jornada y asistencia a la misma.
		Fecha prevista de finalización	Octubre de 2017
		Fecha inicio	Septiembre de 2017
	Responsables	Usuario responsable de la implantación	Coordinadora del GLLE
		Otros responsables de la implantación	Comisión del GLLE

ACCIONES DE MEJORA			
Definición	Acción de mejora	Código	AM-10
		Tipo	Acción de mejora
	Origen	Origen acción	Criterio 7. Indicadores de satisfacción y rendimiento
		Descripción origen	Se recomienda convertir en protocolos del centro las buenas prácticas detectadas de seguimiento de egresados.
	Definición	Análisis causa	En el contexto de la política de calidad del Centro, resulta imprescindible el seguimiento de los egresados del título. Para aumentar la eficacia de las acciones que han venido desarrollando las distintas titulaciones de la Facultad en el seguimiento de los egresados, conviene reunirlos y convertirlas en protocolo del Centro.
		Definición/ descripción propuesta	Introducir en la encuesta a los alumnos que defienden el TFG una solicitud de autorización para inclusión en base de datos.
		Fecha prevista de finalización	Julio de 2017
		Fecha inicio	Julio de 2017
	Responsables	Usuario responsable de la implantación	Decanato de la Facultad de Filología
		Otros responsables de la implantación	Comisión de Calidad del Centro