

Alegaciones y plan de mejoras del Graduado o Graduada en Lengua y Literatura Gallegas.

Aprobado el 23/06/2017 por la Comisión del Título de GLLG 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	10
DIMENSIÓN 2. RECURSOS	10
Criterio 4. Recursos humanos.....	10
Recomendaciones para la mejora	10
Criterio 5. Recursos materiales y servicios	11
Recomendaciones para la mejora	11
Criterio 6. Resultados de aprendizaje	12
Recomendaciones para la mejora	12
Criterio 7. Indicadores de satisfacción y rendimiento.....	12
Aspectos que deben ser objeto de elaboración de un plan de mejoras.....	12
Recomendaciones para la mejora	13
<u>Plan de mejoras</u>	<u>16</u>

Justificaciónes y/o alegaciónes 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.

En el apartado 1.2 (pág. 7, **Desarrollo de las actividades académicas**) del Informe de Renovación de la Acreditación (en adelante IRA) del Grado en Lengua y Literatura Gallegas (en adelante GLLG) ya se indicaba que se habían producido algunos desajustes entre las programaciones y la memoria verificada del grado derivados de la puesta en práctica efectiva del proceso docente. Se listaban las discrepancias más relevantes entre las asignaturas específicas de lengua y literatura gallegas y las asignaturas transversales de formación básica. Se requiere, en cualquier caso, un análisis más sistemático de estas discrepancias y de su naturaleza, antes de llevar a cabo el ajuste final. Por todo ello, se propone la acción de mejora AM-01, que ya se ha iniciado en lo que respecta a los contenidos de las asignaturas específicas de lengua y literatura gallegas.

Cada docente de lengua y literatura gallega realizó el cotejo sistemático de los contenidos de la memoria y de la programación y elaboró, en el caso de detectar discrepancias, una propuesta de modificación, bien sea de la memoria, bien sea del programa / guía docente. En el momento de elaborar este documento, la propuesta está siendo valorada conjuntamente por los docentes que imparten asignaturas vinculadas temáticamente y se elaborará un informe con las propuestas finales de cada grupo (bien sea de modificación de programas, bien sea de modificación de la memoria), que se remitirá a la coordinadora del título. Las propuestas de modificación de las programaciones serán incorporadas ya en los programas / guías docentes del curso 2017-2018. Como cada curso, las programaciones serán revisadas por el Departamento y por el Centro.

A lo largo del curso 2017-2018, la Comisión del GLLG analizará, tanto la adecuación de los contenidos de las programaciones y de la memoria (a la vista de los informes arriba mencionados), como la adecuación de las competencias y del sistema de evaluación. De considerarlo conveniente para la buena marcha del plan de estudios, elaborará una propuesta final de modificación de la memoria. En este caso, y en función de la naturaleza y la cantidad de las modificaciones, se estudiará cuál es el momento más adecuado para iniciar el procedimiento correspondiente. En relación con otras discrepancias entre programas y memoria que, en opinión de la Comisión del GLLG, deben ser solventadas a través de la modificación de los primeros, dicha Comisión arbitrará las medidas oportunas para subsanar estos problemas en las programaciones del curso 2018-2019.

En lo que respecta a asignaturas que no son específicas de lengua y literatura gallegas ni de ninguna de las otras titulaciones de grado impartidas en la Facultad (las asignaturas transversales y las de los módulos de la Modalidad Mixta de Catalán, Occitano y Rumano), desde la Comisión de Títulos de Grado del Centro se instará a las áreas responsables a adoptar medidas de revisión y control encaminadas a la adecuación de las programaciones y la memoria de las asignaturas correspondientes.

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. La oferta permanente de prácticas puede convertirse en un mecanismo de dinamización de la demanda del grado.

A pesar de que ninguna de las memorias verificadas de los títulos de grado de la Facultad de Filología incluía prácticas externas de carácter obligatorio, sí contemplaban la posibilidad de ofertarlas como optativas, con un reconocimiento de 6 créditos. De ese modo, y desde el convencimiento de que la realización de prácticas externas por parte de los estudiantes de grado posee un gran valor en la adquisición de habilidades y competencias asociadas al título, a partir del curso 2013-2014 se ofertaron por primera vez como materia optativa. Desde entonces, el Centro ha ido mejorando la oferta y supervisión de dichas prácticas, como se puede observar en la información recogida en este [enlace](#). Así, como se señala en el IRA del GLLG (pág. 57, **Prácticas externas**), en el curso 2016-2017 se incrementó la oferta de prácticas del título con la inclusión del Servicio de Normalización Lingüística de la USC. Además, durante ese mismo curso se iniciaron los trámites para poder incorporar en el curso siguiente un nuevo centro de prácticas: el Instituto da Lingua Galega, que ya ha sido autorizado a impartir las prácticas a partir del curso 2018-2019.

Concordamos con la apreciación de la subcomisión evaluadora de que las prácticas externas del grado pueden convertirse en un mecanismo de dinamización de la demanda del título. En este contexto, se han tomado ya las siguientes medidas:

1. El IS 2014-2015 incluye una acción de mejora (AM-08) relativa a la promoción del programa de prácticas con un aumento de la oferta (fecha prevista de finalización: julio de 2018).
2. El IRA incluye asimismo una acción de mejora (AM1.3_VI) destinada a mejorar el programa de prácticas externas de la Facultad 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 (AM1.3_VI_1 del IRA).
 - (b) Elaboración de una guía para tutores académicos y tutores profesionales (AM1.3_VI_2 del IRA).

En el momento de elaborar el IRA ambas tareas se encontraban en proceso de ejecución. Durante la visita de la Comisión de Evaluación 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.

3. 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. 43) 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. AM5.1_II del IRA).

Acciones relacionadas
AM-08 del Informe de Seguimiento 2014-2015
AM1.3_VI del IRA

AM5.1_II del IRA

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. 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 (http://www.usc.es/export9/sites/webinstitucional/gl/servizos/sxopra/propostas_grao_18_19/Aprx_graos_linguas_f_filoloxia_2017.pdf). 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 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 Comisión Externa de Evaluación, 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 AM1.3_VI (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

AM1.3_VI 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.

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 campus virtual de la USC da cabida a dos tipos de aulas: aulas virtuales de coordinación, implementadas recientemente, y aulas virtuales de teleformación, vinculadas con cada una de las asignaturas del GLLG.

En lo que respecta a las primeras, dada su reciente implementación (en el GLLG se activaron por primera vez en el curso 2016-2017), encontramos un nivel de uso incipiente, pero está previsto que su utilización se incremente en los próximos cursos. A este respecto, puede verse, por ejemplo, lo indicado *infra* sobre el uso de las aulas virtuales de coordinación para dar a conocer a los alumnos los resultados de las encuestas de satisfacción.

En cambio, en relación con las aulas virtuales de teleformación (correspondientes a asignaturas concretas), el uso de la plataforma Moodle del campus virtual está muy generalizado entre los docentes del GLLG, tal y como se señalaba en el IRA (pág. 39, apartado **Campus virtual**). En ese mismo lugar informábamos, a modo orientativo, de que el 79,4% de los programas de asignaturas específicas de lengua o literatura gallegas en el curso 2015-2016 indicaban que utilizaban el campus virtual en el proceso docente. Para el curso 2013-2014 señalábamos que un 70% de los programas de asignaturas del Maior del GLLG declaraban usar el campus virtual. Para establecer una comparación, si hacemos el cálculo exclusivamente para tales asignaturas del Maior, encontramos que en el curso 2015-2016 el 80% de los programas menciona el uso de la plataforma Moodle. Se ha producido, pues, un incremento en su utilización en los últimos cursos. Por otro lado, los usos de la plataforma son variados: además de utilizarse como repositorio de materiales, se emplea para la corrección de tareas (por ejemplo en *Historia da lingua galega* o en *Gramática textual*), como foro de discusión (*Literatura galega contemporánea: outras modalidades textuais*), para la resolución de cuestionarios (en *Sintaxe do galego* o en *Lingua galega oral, escrita e estándar*), para la elaboración de trabajos usando el módulo Wiki (*Tecnoloxías aplicadas ao estudo da lingua galega*), etc.

Con respecto a su uso en el primer curso, en las asignaturas específicas de lengua y literatura gallegas no se detectan necesidades específicas de nivelación.

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

Como se señalaba en el IRA (apartado 3.1, págs. 28-29), bajo el rótulo de programación docente/guía docente se incluyen dos tipos de documentos distintos, ambos usados en la USC: los programas de asignaturas (por ejemplo, [Fonética e fonoloxía do galego](#)) y las guías docentes (por ejemplo, [Fonética e fonoloxía do galego](#)). La razón de esta duplicidad es que Xescampus, la aplicación utilizada en la USC para la gestión de los programas (elaboración, traducción a otras lenguas, fechas de aprobación por parte del Departamento y del Centro, etc.) es muy limitada y no permite la inclusión de mucha información relevante para el desarrollo de las materias.

En cualquier caso, tanto los “programas” como las denominadas “guías docentes” recogen la información y los apartados requeridos en la normativa de evaluación vigente (contenidos, competencias, sistema de evaluación, etc.), pero se diferencian en que las guías docentes suelen incluir información más detallada de los contenidos y del desarrollo del programa, en algunos casos incluso incorporando material de trabajo, ejercicios, etc.

En todas las guías docentes y programas de asignaturas transversales y asignaturas específicas de lengua y literatura gallegas, obligatorias y optativas, figura la ponderación de los sistemas de evaluación. En algunas guías docentes, por contra, falta información sobre el coordinador de la asignatura. Esta información sí figura en los programas que se pueden encontrar en la aplicación Xescampus, puesto que se vierte directamente desde los datos incorporados por el Departamento a la hora de elaborar el Plan de Organización Docente. Por otro lado, todas las guías docentes y programas de asignaturas transversales y asignaturas específicas de lengua y literatura gallegas, obligatorias y optativas están estructuradas en apartados. La estructura general de las guías docentes, con variaciones en algunas de ellas, es: Descripción de la asignatura, Sentido de la asignatura en la titulación, Objetivos, Competencias, Bibliografía básica y complementaria, Contenidos, Metodología, Sistema de evaluación y Distribución de la carga de trabajo.

En lo que se refiere al diseño, 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 realizará en colaboración con el Área de Calidad y Mejora de los Procedimientos (ACMP) de la USC.

En relación con la incorporación de la evaluación por competencias en las guías docentes, en la AM4.1_I del IRA se proponía ofrecer en los próximos cursos un programa de formación específica para los docentes de la Facultad de Filología. En este programa se incluirá una actividad formativa sobre evaluación por competencias con el objetivo de que el profesorado tenga conocimientos suficientes para implementar adecuadamente la recomendación de los evaluadores en las programaciones de las asignaturas.

Acciones relacionadas

AM4.1_I del IRA

Criterio 3. Sistema de garantía de Calidad

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

<p>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.</p>

Se propone el establecimiento de un calendario de reuniones de la Comisión del Grado en Lengua y Literatura Gallegas, 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 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.

Acciones relacionadas

AM-03

<p>El porcentaje de participación de los estudiantes en las encuestas de evaluación docente fue del 37,99% en el curso 2015/2016. 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.</p>

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 ha aprobado, 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 la difusión de información en los períodos en que se realizan las encuestas. Por lo que se refiere al título, en el IRA del GLLG se propuso una acción de mejora (AM3.1_II) consistente en recabar información entre los propios alumnos sobre las causas de su baja participación en las encuestas de satisfacción con la docencia recibida, elaborar un informe con las respuestas obtenidas y remitirlo al ACMP de la USC. Siguiendo la temporalización establecida en la acción de mejora indicada, la información ya ha sido recogida. Solo está pendiente la aprobación del informe en la Comisión del GLLG y su remisión al ACMP, que en la acción de mejora está prevista para el mes de julio de 2017. Además, con el objetivo de fomentar la tasa de participación en las encuestas, en el IRA también se propuso la acción de mejora AM3.1_III, consistente en contactar con los alumnos egresados, con aquellos que realizaron prácticas en empresas y con los de movilidad saliente en el momento que se abra el plazo de apertura de las encuestas de satisfacción correspondientes, animándolos a cubrirlas. La tarea 1 de esta encuesta ya fue implementada para los alumnos egresados en el mes de febrero.

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

AM3.1_II del IRA y AM3.1_III del IRA

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 centro 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.

Por otra parte, en el IRA del GLLG se proponía una acción de mejora consistente en realizar una encuesta en el aula a los alumnos de 4º curso para conocer su opinión general sobre el título. Esta encuesta, que contiene preguntas sobre las actividades de acogida y presentación, infraestructuras, grado de formación recibida, etc. y que permite además el comentario de los estudiantes en respuesta libre, ya se ha realizado en el curso 2016-2017. Los datos se han analizado y los resultados se han hecho llegar al profesorado del GLLG y a la vicedecana responsable de calidad del centro.

Acciones relacionadas

AM-05

AM1.3_II del IRA

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 a 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 están 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 (AM2.1_I).

Acciones relacionadas

AM2.1_I 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.

En lo que respecta a la participación en programas de movilidad, debe tenerse en cuenta que el número de plazas que se oferta es reducido. Considerando este hecho, debe señalarse que la participación del PDI de la Facultad en estos programas es muy alta: a modo de ejemplo, 8 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>) correspondieron a profesorado de la Facultad de Filología, esto es, más del 25% de los profesores con movilidad en el curso y programa indicados son docentes de nuestro Centro (nótese que el PDI de la Facultad de Filología constituye aproximadamente un 7% del total del PDI la USC). Pero la reducida participación en programas de este tipo en números absolutos (muy alta porcentualmente) no implica que no se produzcan muchas otras acciones de movilidad en la Facultad de Filología. Tal y como se indica en el IRA (pág. 34, **Movilidad del profesorado**), a lo largo del curso 2014-2015 se produjeron 427 acciones del PDI de este tipo, la mayor parte de ellas, concretamente 387 (un 90% del total) relacionadas con la formación y la

investigación (asistencia a congresos, estancias de investigación, etc.). En el curso 2015-2016, tuvieron lugar 430 acciones de movilidad, 358 vinculadas con la formación y la investigación.

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. El centro ya tiene establecida una acción de mejora al respecto.

Tal y como se indica en el IRA (pág. 34, **Formación del profesorado**), el porcentaje de PDI del GLLG que participó en los planes de formación de la USC en el curso 2015-2016 fue del 30,71%. Se trata del título con mayor porcentaje de participación entre los ofertados en la Facultad de Filología, tanto grados como másteres. Se aprecia además un incremento considerable con respecto a los cursos anteriores (en el 2014-2015 la participación fue del 20,44%). Con todo, es evidente que las cifras son mejorables y una manera de incrementar la participación es ofertando cursos en la propia Facultad vinculados con las necesidades específicas de los docentes del centro (uso de las TIC, manejo de laboratorio de idiomas, etc). Por tal motivo, y tal y como se recoge en la acción de mejora AM4.1_I del IRA, los responsables del Centro diseñarán durante los próximos cursos un programa de formación específica para el profesorado de la Facultad de Filología. Tal y como se indicó algunas líneas más arriba, en este programa se incluirá un curso de formación en evaluación por competencias.

Acciones relacionadas

AM4.1_I del IRA

Se recomienda igualmente potenciar la formación del PAS en idiomas. El centro ya tiene establecida una acción de mejora al respecto.

Tal y como se señala en el Informe provisional de Renovación de la Acreditación, la Facultad de Filología tiene previsto ofertar actividades formativas del PAS en idiomas, concretamente en inglés. Esta actividad se sitúa en un marco más amplio de oferta de actividades formativas específicas para el PAS de nuestra Facultad, que también incluye la formación en los procesos de seguimiento de calidad. Véase al respecto la AM4.1_II del IRA.

Acciones relacionadas

AM4.1_II del IRA

Criterio 5. Recursos materiales y servicios

Recomendaciones para la mejora

Los servicios de orientación académica, en concreto el Plan de Acción Tutorial (PAT) 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 mayor y menor. Se deben establecer indicadores de ejecución en relación con las acciones de mejora vinculadas con el PAT.

Como se señalaba en el IRA (págs. 40-43) y como se comentó durante la visita de la subcomisión evaluadora, la Facultad de Filología de la USC, a pesar de no haber formalizado un Plan de Acción Tutorial hasta el presente curso, organiza anualmente sesiones de orientación e información para los estudiantes en las distintas etapas formativas (orientación inicial al estudiantado; orientación continua sobre movilidad, prácticas externas, etc.; y orientación laboral y profesional). Con el objetivo de dar cobertura y continuidad a todas estas actividades y de ofrecer un marco para su desarrollo y seguimiento, la

Comisión de Calidad del Centro en su reunión del 29 de noviembre de 2016 acordó impulsar la creación de un PAT para todos los títulos de grado y máster. Así, tal y como se recoge en el Plan de Mejoras del IRA, se llevó a cabo una acción de mejora relativa al diseño y puesta en funcionamiento de un Plan de Acción Tutorial de la Facultad de Filología (AM5.1_II). En el momento de realizarse la visita de la comisión, el PAT de la Facultad estaba elaborado y aprobado en el mismo mes de marzo de 2017, tal y como se puede comprobar en la web del centro ([PAT](#)). 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.

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 (pág. 41 del IRA).

Acciones relacionadas

AM5.1_II del IRA

Criterio 6. Resultados de aprendizaje

Recomendaciones para la mejora

Se recomienda continuar con el seguimiento de aquellas asignaturas que presentan en la serie histórica bajas tasas de rendimiento.
--

En el IRA del GLLG (pág. 53, **Resultados de aprendizaje previstos**. *Tasa de rendimiento*) se hace un análisis de las tasas de rendimiento alcanzadas desde la implantación del título. Tal y como se señala en dicho informe, las asignaturas con baja tasa de rendimiento corresponden en su gran mayoría al 1º curso y no constituyen casos aislados, pues un porcentaje considerable de las materias de este nivel obtienen malos resultados en este indicador. En el IRA vinculamos este hecho con la elevada tasa de abandono en 1º curso. A medida que avanzan los cursos, la tasa de rendimiento mejora considerablemente y son pocas las asignaturas en que la tasa acostumbra a ser inferior al 70%. En los próximos cursos se llevará a cabo un detallado seguimiento en la Comisión del GLLG de la evolución de esta tasa para las asignaturas con peores resultados. Con este fin, se incluirá el análisis de este y otros indicadores en el orden del día mínimo que se establecerá una vez implementada la AM-03. Los resultados de este análisis se trasladarán a los informes de seguimiento que se elaboran anualmente.

Acciones relacionadas

AM-03

Criterio 7. Indicadores de satisfacción y rendimiento

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

La tasa de graduación en el curso 2015/2016 fue del 19,35%, presentando una evolución desfavorable en los tres últimos cursos de referencia. Se debe hacer un especial seguimiento de esta tasa en los próximos años estableciendo una acción de mejora al respecto.
--

Como se indica en el IRA (pág. 66. **Resultados**. *Tasa de graduación y tasa de idoneidad en la graduación*), la baja tasa de graduación está directamente lastrada por la alta tasa de abandono. Por tal motivo, las acciones de mejora conducentes a disminuir la tasa de abandono, si resultan eficientes, contribuirán también a aumentar la tasa de graduación. Es esta la razón de que incluyamos en las acciones relacionadas con este aspecto la AM7.1_V del IRA, a la que haremos referencia

de nuevo al abordar la recomendación sobre el seguimiento de la tasa de abandono. Por otro lado, en los próximos cursos se llevará a cabo un detallado seguimiento en la Comisión del GLLG de la evolución de la tasa. Con este fin, se incluirá el análisis de este indicador (junto con el de otras tasas) en el orden del día mínimo que se establecerá una vez implementada la AM-03. Los resultados de este análisis se trasladarán a los informes de seguimiento que se elaboran anualmente.

Por otro lado, en el IRA (pág. 53, **Resultados. Tasa de evaluación**) se informa de que, excepto en el curso 2012-2013, en que la tasa de evaluación para el Trabajo de Fin de Grado (TFG) es de 80, en el resto de los cursos la tasa del TFG cae sustancialmente (45,8 en el curso 2013-2014; 48,39 en el 2014-2015 y 51,6 en el 2015-2016). Se trata de la tasa más baja de las asignaturas de 4º curso o una de las más bajas (pero siempre rebasada por abajo por asignaturas de pocos alumnos no pertenecientes al Maior de Lengua y Literatura Gallegas ni a la modalidad *Maior plus*). Una de las posibles explicaciones de que los alumnos no presenten su TFG es el hecho de que el estudiante no tiene aprobados los restantes créditos del título, condición *sine qua non* para poder presentarlo, de acuerdo con la Normativa de Permanencia de la USC. Con todo, carecemos de datos sobre el número de alumnos que, teniendo todas las asignaturas aprobadas, no presentan el TFG en el curso correspondiente, lo que puede ser un indicio de falta de tiempo para elaborarlo. Por tal motivo proponemos una acción de mejora, AM-09, consistente en recabar información sobre el número de estudiantes en esta situación. Si este es porcentualmente relevante, será necesario adoptar medidas para organizar más adecuadamente el proceso de elaboración del TFG o para disminuir la carga de trabajo en 4º curso. A este respecto, debe señalarse que en la reunión de coordinación de 4º del GLLG celebrada en el curso 2016-2017, los alumnos señalaron que en algunas asignaturas de este nivel la carga de trabajo era excesiva. Este hecho ha sido puesto ya en conocimiento de los profesores implicados con la recomendación de que revisen la planificación de su asignatura.

Acciones relacionadas
AM7.1_V del IRA
AM-03
AM-09

Recomendaciones para la mejora

Los indicadores de demanda del título evolucionan favorablemente, aunque sigue sin alcanzarse el número mínimo de alumnos de nuevo ingreso que exige la normativa autonómica (50). Se recomienda, por lo tanto, continuar con las acciones de mejora iniciadas con el objetivo de incrementar la demanda de estudiantes de nuevo ingreso.

Cumpliendo la temporalización prevista en el IRA, llevamos a cabo ya la tarea 2 de la acción de mejora AM7.1_I consistente en hacer llegar el tríptico informativo del GLLG a todos los centros de Enseñanza Media y Bachillerato de Galicia. En dicha tarea se indicaba que el envío se realizaría vía correo electrónico, pero dado que desde el Decanato del Centro se efectuó un envío, vía correo ordinario, de trípticos informativos de la Facultad a todos los centros de Secundaria y Bachillerato, públicos y privados, se aprovechó la oportunidad para hacer llegar también los trípticos del GLLG que ya estaban impresos. Por este motivo, no se actualizó todavía el folleto (tarea 1 de la AM7.1_I).

Por otro lado, ya avanzado el segundo cuatrimestre del curso 2016-2017, se nos comunicó desde el Vicerrectorado de Comunicación y Coordinación la asignación de 4000 euros para poner en marcha acciones de mejora relativas al Plan de Viabilidad, especialmente aquellas destinadas a la captación de alumnado. En el GLLG se nombró una comisión encargada de estudiar el uso más apropiado de esos fondos y ya se puso en marcha una acción consistente en la inserción de un banner publicitario en el periódico La Voz de Galicia durante la campaña de selectividad del curso 2016-2017. Se está estudiando el mejor uso del presupuesto restante, tal y como se indica en la AM-10.

Acciones relacionadas
AM7.1_I del IRA
AM-10

La tasa de abandono en el curso 2015/2016 se sitúa en el 41,94%, muy lejos del 20% previsto en la memoria verificada del título. Se debe hacer un especial seguimiento de los resultados obtenidos a través de la acción de mejora establecida.

En el IRA se propone una acción de mejora, AM7.1_V, consistente en realizar una encuesta a los alumnos que abandonaron el GLLG para conocer de primera mano las causas del abandono. Siguiendo la temporalización prevista en la citada AM, la encuesta ya ha sido realizada y ya hemos recibido los resultados del ACMP. Queda pendiente el análisis de los datos, que está previsto para julio de 2017, tal y como se señala en la AM señalada.

Por otro lado, y como ya indicamos para las tasas de rendimiento y graduación, se hará un seguimiento detallado en la Comisión del GLLG de la evolución de este indicador. Con este fin, se incluirá el análisis de este y otros indicadores en el orden del día mínimo que se establecerá una vez implementada la AM-03. Los resultados de este análisis se trasladarán a los informes de seguimiento que se elaboran anualmente.

Finalmente, proponemos recabar información sobre el perfil de los estudiantes que figuran en los informes de abandono potencial que proporciona el ACMP y que ofrecen el listado de los alumnos de 1º curso que no superaron o no se presentaron a ninguna asignatura del 1º semestre. El objetivo es cotejar los datos de este informe con los obtenidos en encuestas realizadas en las asignaturas de 1º curso y obtener así información de primera mano sobre las características de este alumnado. Véase a este respecto la AM-11.

Acciones relacionadas
AM7.1_V del IRA
AM-03
AM-11

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

En el Plan de Mejoras del IRA incluíamos una acción consistente en "Reforzar la comunicación del GLLG con los egresados cada año, para mantenerlos informados y, eventualmente, recabar determinado tipo de información" (AM-9). Las dos tareas asociadas a esta acción tenían que ver con "Elaborar una lista de egresados para poder mantener contacto con ellos por correo electrónico" (AM9-1) y con celebrar una "Reunión del coordinador de 4ª curso para hablar con los futuros egresados a finales de curso, hacer una valoración del grado y pedirles direcciones electrónicas viables" (AM9-2). Ambas tareas se completaron en el curso 2016-2017.

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
AM-9 del IRA
AM-12

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/Instituciones**) <http://www.usc.es/gl/servizos/calidade/satisfacciongrupos.html> y los informes correspondientes se han facilitado junto con el resto de documentación para la acreditación.

Solo ha habido resultados en el caso de los tutores externos, por lo que se fomentará la participación de los otros dos colectivos: alumnado 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 "Estudo 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	Criterio1. 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	La puesta en práctica efectiva del proceso docente ha provocado algunos desajustes entre memoria y programación.
		Definición/ descripción propuesta	Detección de discrepancias entre programaciones y memoria y adopción de medidas de cara a asegurar el ajuste entre ellas.
		Fecha prevista de finalización	Febrero de 2018
		Fecha inicio	Junio de 2017
	Responsables	Usuario responsable de la implantación	Coordinador/a del Título
		Otros responsables de la implantación	Comisión del GLLG Comisión de Títulos de Grado del Centro Comisión de Calidad del Centro
Finalización	Estado	En ejecución	
	Fecha estado	--	
	Comprobación	Actas de la Comisión del GLLG Programaciones docentes Memoria del título	
	Fecha comprobación	--	

Tarea 1	Código	AM-01-1
	Descripción tarea	Creación de grupos de asignaturas de lengua y literatura gallegas afines temáticamente y nombramiento de un coordinador para cada grupo.
	Fecha prevista de finalización	Junio de 2017
	Responsables	Coordinadora del GLLG
Finalización	Estado	Ejecutado
	Fecha estado	
	Comprobación	Actas de la Comisión del GLLG
Tarea 2	Código	AM-01-2
	Descripción tarea	Cotejo de memoria y programas por parte de los docentes del título para detectar discrepancias y formular propuestas de modificación de los contenidos (asignaturas de lengua y literatura gallegas).
	Fecha prevista de finalización	Junio de 2017
	Responsables	Docentes de las diferentes asignaturas
Finalización	Estado	En ejecución
	Fecha estado	
	Comprobación	Actas de la Comisión del GLLG
	Fecha comprobación	
Tarea 3	Código	AM-01-3
	Descripción tarea	Discusión de las propuestas de cada docente sobre modificaciones de los contenidos de la memoria o del programa en la reunión de cada grupo temático y elaboración de un informe con las propuestas finales en cada grupo (asignaturas de lengua y literatura gallegas).

	Fecha prevista de finalización	Junio de 2017
	Responsables	Coordinador de cada grupo temático
Finalización	Estado	En ejecución
	Fecha estado	
	Comprobación	Informe de cada reunión Actas de la Comisión del GLLG
	Fecha comprobación	
Tarea 4	Código	AM-01-4
	Descripción tarea	Incorporación de modificaciones de contenido en la programación docente de las asignaturas de lengua y literatura gallegas del curso 2017-2018.
	Fecha prevista de finalización	Julio de 2017
	Persona responsable	Docentes de las diferentes asignaturas
Finalización	Estado	En ejecución
	Fecha estado	
	Comprobación	Programaciones de las asignaturas
	Fecha comprobación	
Tarea 5	Código	AM-01-5
	Descripción tarea	Revisión de la adecuación de los contenidos de las programaciones de las asignaturas de lengua y literatura gallegas a las fichas de la memoria, considerando los informes elaborados en la tarea 3, así como de las competencias y los sistemas de evaluación, y adopción de medidas encaminadas a solucionar las discrepancias encontradas (bien sea mediante una propuesta final de modificación de la memoria, bien sea mediante una

		modificación de los programas para el curso 2018-2019).
	Fecha prevista de finalización	Febrero de 2018
	Responsable	Comisión del GLLG
Finalización	Estado	
	Fecha estado	
	Comprobación	Actas de la Comisión del GLLG
Tarea 6	Código	AM-01-6
	Descripción tarea	En el caso de que se propongan modificaciones de la memoria, análisis del momento más adecuado para llevarlas a cabo en función del tipo y cantidad de modificaciones propuestas.
	Fecha prevista de finalización	Febrero de 2018
	Persona responsable	Coordinador/a del GLLG
Finalización	Estado	
	Fecha estado	
	Comprobación	Actas de la Comisión del GLLG
Tarea 7	Código	AM-01-7
	Descripción tarea	Solicitud a las áreas responsables de asignaturas que no son específicas de ninguno de los títulos de grado (las transversales y las de los módulos de la Modalidad Mixta de Catalán, Occitano y Rumano) de la adopción de medidas para asegurar la adecuación de los programas y la memoria del título y para el control de esta adecuación.
	Fecha prevista de finalización	Febrero de 2018

	Responsables	Comisión de Títulos de Grado del Centro
Finalización	Estado	
	Fecha estado	
	Comprobación	Actas de la Comisión de Títulos de Grado
	Fecha comprobación	

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 GLLG 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 Gallegas, 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 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 Gallegas, 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 GLLG 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 acción	Criterio 3. Sistema de Garantía de Calidad	
	Origen	Descripción origen	El porcentaje de participación de los estudiantes en las encuestas de evaluación docente fue del 37,99% en el curso 2015/2016. 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 períodos 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/ descripción propuesta	Difusión de los resultados de las evaluaciones a través de: las Aulas Virtuales de Coordinación del GLLG, 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.	
	Definición	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 GLLG	

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 GLLG Comisión de Calidad del Centro
Finalización	Estado	En ejecución	
	Fecha estado		
	Comprobación		
	Fecha comprobación		

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, 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.
		Definición/ descripción propuesta	Una vez aprobado el procedimiento para la evaluación docente por los 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 GLLG 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
		Usuario responsable de la implantación	Decanato de la Facultad de Filología
	Responsables	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 7. Indicadores de satisfacción y rendimiento
		Descripción origen	La tasa de graduación en el curso 2015/2016 fue del 19,35%, presentando una evolución desfavorable en los tres últimos cursos de referencia. Se debe hacer un especial seguimiento de esta tasa en los próximos años estableciendo una acción de mejora al respecto.
	Definición	Análisis causa	La tasa de abandono lastra muy considerablemente la tasa de graduación, pero es posible que existan también otros factores que determinen los malos resultados obtenidos. Uno de estos factores puede ser la excesiva carga de trabajo en 4º curso.
		Definición/ descripción propuesta	Conocer el porcentaje de estudiantes que, teniendo el resto de créditos superados, no presentan el TFG en el mismo curso en el que aprueban los últimos créditos, analizar los datos y, en su caso, adoptar las medidas oportunas para solucionar el problema, aumentando con ello la tasa de graduación.
		Fecha prevista de finalización	Noviembre de 2017
		Fecha inicio	Septiembre de 2017
Responsables	Usuario responsable de la implantación	Coordinador/a de la titulación	
	Otros responsables de la implantación	Comisión del GLLG	
Tarea 1	Código	AM-09-1	
	Descripción tarea	Recabar información sobre el número de alumnos que, teniendo el resto de créditos superados, no presentan el TFG en el mismo curso en el que aprueban los últimos créditos.	
	Fecha prevista de finalización	Septiembre de 2017	
	Responsables Comprobación	ACMP de la USC	

Tarea 2	Código	AM-09-2
	Descripción tarea	Analizar los datos obtenidos para, en su caso, adoptar medidas tendentes a reducir la carga de trabajo en 4º curso o a organizar más adecuadamente la elaboración del TFG.
	Fecha prevista de finalización	Noviembre de 2017
	Responsables	Comisión del GLLG

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	Los indicadores de demanda del título evolucionan favorablemente, aunque sigue sin alcanzarse el número mínimo de alumnos de nuevo ingreso que exige la normativa autonómica (50). Se recomienda, por lo tanto, continuar con las acciones de mejora iniciadas con el objetivo de incrementar la demanda de estudiantes de nuevo ingreso.
	Definición	Análisis causa	Sobre los estudios de humanidades, y de lengua y literatura gallega en particular, recaen un considerable número de prejuicios que contribuyen a que la matrícula sea baja. Es necesario ofrecer información veraz para contrarrestar las dificultades señaladas e intensificar las labores de captación de alumnado. A tal fin, la USC asignó 4000 euros para el GLLG.
		Definición/ descripción propuesta	Adopción de medidas de captación de alumnado con los fondos proporcionados por la USC.
		Fecha prevista de finalización	Diciembre de 2017
		Fecha inicio	Mayo de 2017
	Responsables	Usuario responsable de la implantación	Coordinador/a de la titulación
		Otros responsables de la implantación	Decana de la Facultad de Filología Comisión del GLLG Francisco Cidrás Escáneo Xulio Sousa Fernández
Finalización	Estado	En ejecución	
	Fecha estado		
	Comprobación		
	Fecha comprobación		
Tarea 1	Código	AM-10-1	

	Descripción tarea	Nombramiento de una comisión para estudiar el destino de los fondos.
	Fecha prevista de finalización	Mayo de 2017
	Responsables	Coordinador/a de la titulación
Finalización	Estado	Ejecutada
	Fecha estado	
	Comprobación	Actas de la Comisión del GLLG
	Fecha comprobación	
Tarea 2	Código	AM-10-2
	Descripción tarea	Inserción de un banner publicitario en el periódico La Voz de Galicia durante la campaña de selectividad del curso 2016-2017. El banner remite a una página con información sobre el GLLG.
	Fecha prevista de finalización	Junio de 2017
	Responsables	Coordinador/a de la titulación Decana de la Facultad de Filología
Finalización	Estado	Ejecutada
	Fecha estado	
	Comprobación	Publicación en La Voz de Galicia (entre el 08/06/2016 y unos días después de la publicación de las notas de selectividad)
	Fecha comprobación	
Tarea 3	Código	AM-10-3
	Descripción tarea	Estudio del destino de los fondos restantes de cara a la captación del alumnado para los próximos cursos.

	Fecha prevista de finalización	Septiembre de 2017
	Responsables	Coordinador/a de la titulación Francisco Cidrás Escáneo Xulio Sousa Fernández

ACCIONES DE MEJORA			
Definición	Acción de mejora	Código	AM-11
		Tipo	Acción de mejora
	Origen	Origen acción	Criterio 7. Indicadores de satisfacción y rendimiento
		Descripción origen	La tasa de abandono en el curso 2015/2016 se sitúa en el 41,94%, muy lejos del 20% previsto en la memoria verificada del título. Se debe hacer un especial seguimiento de los resultados obtenidos a través de la acción de mejora establecida.
	Definición	Análisis causa	Es necesario realizar un seguimiento de la tasa de abandono y los informes de abandono potencial proporcionados por el ACMP pueden ser de gran ayuda para conocer el perfil de los estudiantes que abandonan el GLLG
		Definición/ descripción propuesta	Análisis del perfil de los estudiantes que figuran en los informes de abandono potencial (estudiantes que no superaron o no se presentaron a ninguna asignatura del 1º semestre).
		Fecha prevista de finalización	Mayo de 2018
		Fecha inicio	Noviembre de 2017
Responsables	Usuario responsable de la implantación	Coordinador/a de la titulación	
	Otros responsables de la implantación	Profesorado responsable de las asignaturas de 1º curso	
Tarea 1	Código	AM-11-1	
	Descripción tarea	Realización de una encuesta nominal entre los alumnos de las asignaturas de 1º curso para conocer su perfil (alumnos con / sin dispensa, preferencias de estudios, período en que se matricularon, etc.).	
	Fecha prevista de finalización	Noviembre de 2018	
	Responsables	Profesorado responsable de las asignaturas de 1º curso	
Tarea 2	Código	AM-11-2	

	Descripción tarea	Una vez recibido el informe de abandono potencial, cotejo de las encuestas con el informe
	Fecha prevista de finalización	Abril de 2018
	Responsables	Coordinador/a de la titulación Coordinadora de 1º curso
Tarea 3	Código	AM-11-3
	Descripción tarea	Análisis de los resultados y establecimiento del perfil del alumnado que abandona el GLLG
	Fecha prevista de finalización	Mayo de 2018
	Responsables	Comisión del GLLG

ACCIONES DE MEJORA			
Definición	Acción de mejora	Código	AM-12
		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