

Alegaciones y plan de mejoras del Graduado o Graduada en Lenguas y Literaturas Modernas

Aprobado el 23/06/2017 por la Comisión de Título de GLLM 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
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	11
Recomendaciones para la mejora.....	11
Criterio 6. Resultados de aprendizaje.....	11
Recomendaciones para la mejora.....	11
Criterio 7. Indicadores de satisfacción y rendimiento	12
Aspectos que deben ser objeto de elaboración de un plan de mejora	12
Recomendaciones para la mejora.....	13
<u>Plan de mejoras</u>	<u>15</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.

A propósito de los contenidos, se observan ciertas variaciones que no afectan a la esencia de los mismos, sino, en todo caso, a selecciones de aspectos lingüísticos o autores y obras más significativos dentro de un mismo marco temático y entorno espacio-temporal. Por lo que respecta a la metodología y evaluación, con la entrada de los grados se asistió a la introducción de metodologías de enseñanza / aprendizaje con actividades de formación y evaluación continua: el examen dejó de ser el único elemento de ponderación y su peso, tal como se recomienda en la memoria verificada del título, no es superior al 75% en las distintas asignaturas del GLLM, aunque no en todas ocurre así, lo que requerirá nuestra atención. Consideramos pertinente hacer un refuerzo del seguimiento de la programación docente desde la Comisión del Título del GLLM (vid. AM-0010 del IRA) y, en este sentido, estableceremos, un calendario de reuniones previstas, cuyas tareas y secuenciación se describen con detalle en la AM-01.

Acciones relacionadas
AM-01
AM-0010 del IRA

Se ha detectado la necesidad de introducir una modificación en la memoria del título para incluir como Menciones las diferentes lenguas que están en la actualidad configuradas como itinerarios formativos, pero que no constan de manera oficial en la memoria verificada del título, ni en el Registro de Universidades, Centros y Títulos (RUCT) y, por lo tanto, no constan en la información del Suplemento Europeo al Título que reciben los estudiantes. Se debe tener en cuenta que la introducción de menciones en el título se debe solicitar por el procedimiento legal establecido.

El 8 de mayo de 2017 fue aprobada en la Junta de Facultad, como prevé 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) la solicitud de incorporación en la Memoria de Verificación del Grado en Lenguas y Literaturas Modernas de las menciones del título, tal y como establece el RD 1393/2007, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias. Finalizado el plazo de exposición pública y no habiendo recibido alegación alguna, se prosigue con el trámite establecido.

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.

Tal como se indica en el apartado 1.3 del IRA (pág. 22), 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 las 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](#). En este sentido, se han tomado ya las siguientes medidas:

1. El IS 2014-2015 incluye una acción de mejora (AM-3) 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 (AM-004) 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 (AM-004-1 del IRA).
 - (b) Elaboración de una guía para tutores académicos y tutores profesionales (AM-004-2 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 subcomisión. 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. 62) 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-003 del IRA).

Acciones relacionadas
AM-3 del Informe de Seguimiento 2014-2015
AM-003 del IRA
AM-004 del IRA

Recomendaciones para la mejora

En lo que respecta a los mecanismos de coordinación, 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. Se puede ver una descripción detallada de su estructura 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 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-004 (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-004 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.

Al inicio del curso académico la Comisión del Título de GLLM elaborará un cronograma en el que se informe de la manera más aproximada posible sobre fechas y elementos que deben ser tratados en diferentes periodos por imperativos de gestión de docencia, tales como elaboración de informes de seguimiento, cuestiones relativas a los Trabajos Fin de Grado, aspectos vinculados a las prácticas externas ofertadas, procesos de seguimiento de nuevos matriculados y egresados, etc. Con la finalidad de recoger solicitudes, demandas, valoraciones, sugerencias, etc., los coordinadores de cada itinerario transmitirán a todos los docentes el cronograma con esa información a través del e-mail, de forma que tal tarea pueda servir también como recordatorio e incentivo para una participación más activa de todos en el proceso y en las decisiones que se tendrán que ir tomando a lo largo del período académico. Esta iniciativa se incluirá en la acción de mejora diseñada a nivel de centro para todas las comisiones (AM-03) y contribuirá no sólo a la mejor organización y desarrollo del título, sino también a la información y transparencia, permitiendo, efectivamente, la reflexión y toma de medidas tanto de modo proactivo como reactivo.

Véase también *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 contiene actualmente dos tipos de aulas virtuales: las de coordinación, implementadas muy recientemente (de hecho, en el presente curso 2016-2017), y las de teleformación, vinculadas a cada una de las asignaturas que forman parte del GLLM. Naturalmente, el uso de las primeras es incipiente; no obstante, la utilización de la plataforma Moodle del Campus Virtual está muy extendida entre los profesores del GLLM y cada vez se incrementa el número de asignaturas para las que se habilita este recurso con diversos fines: repositorio de materiales, foro de discusión, elaboración y posterior corrección de ejercicios, etc.

Debemos decir que, precisamente, las aulas virtuales destinadas a la docencia ofrecen la opción de creación de diferentes grupos de una misma clase, haciendo posible la atribución de tareas específicas en función del nivel. En este sentido, nos parece oportuno recordar que, entre los docentes del primer curso de las asignaturas específicamente relacionadas con el GLLM, como resulta evidente por el propio perfil del título, se cuenta con profesores lectores que se ocupan básicamente de créditos prácticos. La Comisión del GLLM, a través de los coordinadores de sus cinco itinerarios, insistirá ante los profesores de asignaturas del primer curso (y, especialmente, coordinadores de las mismas) en la necesidad de reflexión sobre la conveniencia de extraer el máximo aprovechamiento y rendimiento de esta herramienta (AM-04). Además, ya en nuestro IRA, se presentó como acción de mejora el diseño de un programa de formación específica para el profesorado de Filología, que incluye el perfeccionamiento en el uso de las TIC con finalidades de aplicación docente (AM-007 IRA).

En el plano de mejoras relativo a este Criterio 1. Organización y desarrollo de nuestro IRA se registra la acción AM-0011, vinculada de forma directa a la "Conveniencia de orientación y apoyo a alumnado de nuevo ingreso en el GLLM" y bajo la denominación de "Orientación y apoyo dirigidos a la subsanación de dudas en relación al currículo u otros aspectos académicos al alumnado del primer curso". Más concretamente en la definición de la tarea AM-0011-1 figura la celebración de una reunión con alumnado del primer curso del grado para orientar y seguir su proceso de integración en el título y su satisfacción. A esta tarea añadimos la de anunciar y fomentar por parte de los coordinadores de los cinco itinerarios la posibilidad de uso del aula virtual en procesos de nivelación del primer curso, siempre que se detecten necesidades específicas para tal efecto (AM-04).

Acciones relacionadas
AM-04
AM-007 del IRA
AM-0011 del IRA

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.

Recordemos que en la USC existen, para nuestra titulación, dos tipos de diseño de la programación docente: programas y guías. En las segundas se desarrollan minuciosamente los ítems del programa, ofreciendo mucha mayor información y presentando todos los elementos (descripción de la asignatura y sentido en el seno de la titulación, objetivos, competencias, contenidos, sistemas de evaluación, orientación sobre la distribución de la carga de trabajo por parte de los alumnos, etc.) de una forma visualmente mucho más clara y atractiva. Ya en nuestro IRA, referíamos la necesidad de mayor especificación / visualización relativa a la distribución temática y a su calendario en las guías docentes de asignaturas impartidas por más de un profesor y recogíamos una acción de mejora (AM-0010-1) al respecto. 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.).

En la recomendación no se indican los casos en que la información no está completa, ni tampoco se explicita si esta deficiencia se detectó en los programas o en las guías docentes, de modo que no hemos podido identificar los eventuales errores para poder analizar el origen del problema. De todos modos, en el proceso de revisión de la programación del curso 2017-2018, que actualmente se está llevando a cabo, se efectuará una comprobación para verificar que recogen todos los apartados requeridos.

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 realizará en colaboración con el Área de Calidad y Mejora de los Procedimientos de la USC.

A propósito de la incorporación de la evaluación por competencias en las guías docentes, en el IRA del GLLM se proponía ofrecer en los próximos cursos un programa de formación específica para los docentes de la Facultad de Filología (AM-007 IRA). 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
AM-01
AM-007 del IRA
AM-010 del IRA

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 GLLM, 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

El porcentaje de participación de los estudiantes en las encuestas de evaluación docente oscila entre el 33% y el 43% en los últimos cuatro cursos académicos. El centro es consciente de ello y expone en el Informe de autoevaluación las medidas que se están adoptando para incentivar la participación de los grupos de interés, especialmente de los estudiantes. 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.

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 periodo 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 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 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-05).

Acciones relacionadas

AM-05

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-06

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 tiempo, 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, 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.

Acciones relacionadas

AM-07

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-08). 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-08

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-09

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 (AM001-1).

Acciones relacionadas

AM-001-1 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 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 acciones de mejora al respecto.

Precisamente en nuestro IRA recogemos una acción de mejora a partir de la "conveniencia de cursos de formación continua del profesorado en lenguas extranjeras" (AM-005). E, igualmente, formulamos como acción de mejora (AM-007) el diseño, desde el Centro, de un programa de formación específica para el profesorado de la Facultad de Filología relacionada con los procesos de calidad, enfocados especialmente hacia la mejora de la docencia (p. ej. uso de las TIC, manejo de laboratorio de idiomas, etc.).

Acciones relacionadas

AM-005 del IRA

AM-007 del IRA

Se recomienda igualmente potenciar la formación del PAS en idiomas. El centro ya tiene establecidas acciones de mejora al respecto.

También en el IRA se registra como acción de mejora (AM-008), desglosada en varias tareas, la elaboración de un programa de formación específica del PAS de la Facultad de Filología para actividades que aquí se realizan, como la recepción de alumnos extranjeros y la ayuda en los procesos de seguimiento de calidad.

Acciones relacionadas

AM-008 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 maior y minor. Se deben establecer indicadores de ejecución en relación con las acciones de mejora vinculadas con el PAT.

Como se señalaba en el IRA (págs. 60-62) 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 (AM-003). 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 (págs. 61-62 del IRA).

Acciones relacionadas
AM-003 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.

La Comisión del GLLM continuará con el seguimiento de las materias en las que se observa de forma continuada unas bajas tasas de rendimiento y con la consecuente reflexión sobre las posibles causas y vías de solución que se presentan a partir del análisis de la programación, de consultas con el profesorado que imparte tales asignaturas y, eventualmente, con el alumnado de las mismas. Este será uno de los contenidos que se incluirá en la planificación anual de las sesiones de la Comisión del GLLM (vid. AM-03). Asimismo, las reflexiones que se produzcan en esas reuniones y las eventuales acciones de mejora derivadas de ellas se recogerán en el Informe de Seguimiento anual.

Acciones relacionadas

AM-03

Criterio 7. Indicadores de satisfacción y rendimiento

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

La tasa de graduación presenta unos porcentajes por debajo del 25% en los dos últimos cursos académicos. Se debe hacer un especial seguimiento de esta tasa en los próximos años estableciendo una acción de mejora al respecto.
--

En una comparativa de la tasa de graduación de nuestro título con la media de la USC, debemos reconocer que se observa una diferencia considerable. En el año académico 2013-2014 era de un 30%, al año siguiente bajó a un 19,15% y en el 2015-2016 se recuperó en buena medida, llegando al 23,44% (IN37G-S01-PM-01, I11 / I12); pero aun así se constata una diferencia considerable con respecto a la de la USC, un 54,99%, y también a la estimada en la memoria de verificación del título, un 50%. Tal como ya se expuso en informes de seguimiento de años anteriores y en el IRA, se considera necesario continuar indagando en las causas con el fin de cumplir las directrices del programa FIDES-AUDIT asociadas a los ítems "Análisis y utilización de los resultados para la mejora de los programas formativos" y "Publicación de la información y rendición de cuentas sobre los programas formativos" (vid AM-1 del IS 2014-2015). Aunque no es posible extraer aún conclusiones definitivas, el aumento del último año nos permite pensar que estamos en la buena dirección.

Ya en el proceso de análisis para la elaboración de nuestro IRA se habían detectado solapamientos y lagunas en la información que recoge la encuesta propia que el Centro realiza el día de bienvenida a los alumnos de primer curso para recabar información sobre el perfil de ingreso del alumnado de grado de la Facultad de Filología. Se ha presentado, en este sentido, una acción de mejora en la que se proponen reajustes que permitan obtener nueva información útil para el seguimiento de este aspecto. Los resultados obtenidos en dicha encuesta permitirán la reflexión y el diseño de estrategias de intervención para prevenir la disminución de la tasa de graduación (AM-006 del IRA).

Además, como se manifiesta también en el IRA, se ha observado la conveniencia de proporcionar orientación y apoyo a ese alumnado de nuevo ingreso y se ha propuesto una acción de mejora en este sentido (AM-003 del IRA): se celebrará una reunión con alumnado del GLLM de primer curso, aproximadamente dos semanas después del inicio de las actividades académicas y de haber tenido lugar la sesión de bienvenida a la Facultad, para la resolución de dudas en relación al currículo u otros aspectos académicos del primer curso. Se pretende, de este modo, iniciar el seguimiento del nivel de satisfacción del alumnado y de sus necesidades desde el principio, con la finalidad de que consigan graduarse en cuatro cursos académicos.

Por otro lado, teniendo necesariamente en cuenta la directa repercusión de la tasa de abandono en la de graduación, conviene remitir a la acción de mejora AM-1 de nuestro IRA, en la que se proponen tareas para realizar un diagnóstico a partir de la identificación de las causas del abandono, obteniendo información por medio de encuestas a los estudiantes del segundo y tercer año sobre casos de abandono que conocen, indagando en los porqués y comparando tales resultados con las realizadas en el primer año, arriba mencionadas.

También es importante destacar que una parte notable de los matriculados en nuestro título ya tienen una primera formación universitaria y realizan los estudios del GLLM al mismo tiempo que preparan oposiciones, completan estudios de perfeccionamiento lingüístico en el extranjero o se inician en el mercado laboral. Especialmente para algunos de nuestros cinco itinerarios, es fundamental tener en cuenta la realidad de estos diferentes perfiles del alumnado para comprobar efectivamente cómo y en qué medida estas circunstancias repercuten en la tasa de graduación.

En lo que respecta a la influencia que otros factores pueden tener en esta tasa que, aunque baja, se encuentra a día de hoy en aumento, es posible que se produzca una carga de trabajo excesiva en el cuarto curso. Precisamente, con tal finalidad, establecemos una acción de mejora que nos permita conocer el porcentaje de estudiantes que no defienden su TFG el mismo año en el que consiguen superar todos los créditos restantes de la titulación para determinar sus causas y proponer posibles vías de solución (AM-10).

Asimismo, se establece una acción de mejora (AM-11) con el fin de elaborar un análisis riguroso a partir de todas las informaciones recabadas y actualizadas. Este análisis se incluirá como punto del orden del día en alguna de nuestras reuniones del cronograma anual (AM-03), que será remitido por los coordinadores de los cinco itinerarios a los docentes del grado. Evidentemente, los resultados de tal estudio se trasladarán a los informes de seguimiento que se llevan a cabo cada año.

Acciones relacionadas
AM-1 del IS 2014-2015
AM-03
AM-10
AM-11
AM-003 del IRA
AM-006 del IRA
AM-0011 del IRA

Recomendaciones para la mejora

La tasa de abandono en los dos últimos cursos ronda el 35%, alejada 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.

Aunque las tasas de abandono durante el primer curso del GLLM desde la implantación del título siguen siendo relativamente altas en comparación con la media de la Universidad, afortunadamente en 2014-2015 se asistió, a un descenso de varios puntos con respecto al año anterior. Tal hecho, aunque se trata de una mejora que no nos permite extraer conclusiones definitivas (IN40G-S01-PM-01, I11 / I12) nos lleva a pensar que estamos realmente en el buen camino.

Por otro lado, no podemos dejar de subrayar que en el curso 2015-2016 hasta un 82% de los estudiantes matriculados en el GLLM han escogido este título como primera opción, lo que, previsiblemente, repercutirá de forma muy favorable en la tasa de abandono.

Como se indicaba ya en las primeras líneas dedicadas a las acciones de mejora en el último informe de seguimiento (curso 2014-2015) y como se señaló en nuestro IRA, nos encontramos actualmente en un proceso de desarrollo de medidas vinculadas a la disminución de las tasas de abandono, a partir de la indagación de sus causas, del apoyo y orientación al alumnado a lo largo de toda la etapa de estudios, del fomento de la empleabilidad a través de las prácticas, etc. (AM-003, AM-004, AM-0011, AM-1 y AM-2). Además, como hemos señalado en el apartado anterior, proponemos una acción de mejora (AM-11) que persigue implicar activa y constantemente a todos los docentes de nuestro grado en los objetivos de aumentar la tasa de graduación y reducir la tasa de abandono.

Acciones relacionadas
AM-03
AM-11
AM-003 del IRA
AM-004 del IRA
AM-0011 del IRA
AM-1 del IRA
AM-2 del IRA

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

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-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/Institucións**) <http://www.usc.es/gl/servizos/calidade/satisfacciongrupos.html>.

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

Aunque desde el centro se han promovido acciones loables para mejorar la empleabilidad de los egresados (Jornadas de inserción laboral, prácticas externas e información actualizada vía web de becas y ofertas de trabajo), lo cierto es que a día de hoy no se dispone de información suficiente sobre la inserción laboral de los egresados. Se recomienda analizar recoger y analizar esta información lo antes posible.

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	Criterio 1. Organización y desarrollo / Criterio. 2. Información y transparencia
		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	Necesidad del establecimiento de un programa perfectamente planificado de revisión / comprobación de la programación docente (programas y guías) con la finalidad de adecuarlas a la memoria verificada del título del GLLM.
		Definición/ descripción propuesta	<p>Seguimiento aún más riguroso de la programación docente desde la Comisión del Título del GLLM. Y, en este sentido, establecimiento de un calendario de reuniones, que la coordinación facilitará a todos los miembros de la comisión en tres pasos a lo largo del año académico:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Los coordinadores de los cinco itinerarios del GLLM, a instancias de la coordinación general del GLLM, recordarán a todos los docentes de las asignaturas – grupos de Lengua, Literatura y Cultura - la necesidad de adecuar los programas a la memoria verificada del título o, en su caso, la necesidad de reflexión sobre su modificación por el procedimiento legal. Se marcará un plazo de elaboración/revisión de las programaciones para el siguiente año académico. 2. La Comisión del Título se reunirá con los diferentes coordinadores de itinerarios y darán cuenta de los ajustes y desajustes en las programaciones entregadas en todo lo que se refiere a la adecuación de contenidos, competencias y métodos de evaluación y se marcará un plazo de corrección y/o subsanación. 3. Solicitud, mediante correspondencia electrónica, a las áreas responsables de asignaturas que no son específicas del GLLM (asignaturas transversales del área de Lingüística General y del área de Teoría de la Literatura y Literatura Comparada y módulos optativos del área de Filología Catalana y del área de Filología Románica) de la adopción de medidas para asegurar la adecuación de los programas a la memoria del título. 4. A partir del cotejo definitivo de todas las versiones de las programaciones y de la memoria verificada, así como de la comprobación de posibles solapamientos entre las diversas asignaturas de los cinco itinerarios, la Comisión del Título del GLLM aprobará los programas para seguir el procedimiento habitual (<i>Consello de Departamento y Xunta de Facultade</i>).

		Fecha prevista de finalización	Julio de 2018
		Fecha inicio	Octubre de 2017
Responsables		Usuario responsable de la implantación	Coordinador/a de la Titulación del GLLM
		Otros responsables de la implantación	Coordinadores/as de los itinerarios del GLLM Responsable de Calidad del Centro Comisión de Títulos de Grado del Centro Comisión de Calidad del Centro

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 Lenguas y Literaturas Modernas 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 Lenguas y Literaturas Modernas, 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 Lenguas y Literaturas Modernas, 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 Lenguas y Literaturas Modernas 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 1. Organización y desarrollo.
		Descripción origen	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.
	Definición	Análisis causa	En pocas ocasiones se observa un aprovechamiento de todas las posibilidades de uso de las aulas virtuales por parte del profesorado.
		Definición/ descripción propuesta	Seguimiento de la exploración de posibilidades de uso de las aulas virtuales y llamamiento vía e-mail al PDI del título para la optimización de su aprovechamiento, especialmente para la nivelación en primer curso.
		Fecha prevista de finalización	Octubre de 2017
		Fecha inicio	Enero de 2018
Responsables	Usuario responsable de la implantación	Coordinación del GLLM	
	Otros responsables de la implantación	Responsable de Calidad del Centro Comisión del GLLM Comisión de Calidad del Centro	

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	El porcentaje de participación de los estudiantes en las encuestas de evaluación docente oscila entre el 33% y el 43% en los últimos cuatro cursos académicos. El centro es consciente de ello y expone en el Informe de autoevaluación las medidas que se están adoptando para incentivar la participación de los grupos de interés, especialmente de los estudiantes. 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	Definición/ descripción propuesta	Difusión de los resultados de las evaluaciones a través de: las Aulas Virtuales de Coordinación del Grado en Lenguas y Literaturas Modernas, 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 Lenguas y Literaturas Modernas

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	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 GLLM 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	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 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 GLLM 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	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.
		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	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
		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-09
		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-10
		Tipo	Acción de mejora
	Origen	Origen acción	Criterio 7. Indicadores de satisfacción y rendimiento
		Descripción origen	La tasa de graduación presenta unos porcentajes por debajo del 25% en los dos últimos cursos académicos. 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, en buena medida, la tasa de graduación, pero es posible que existan también otros factores que repercutan considerablemente en los resultados obtenidos, tales como una posible carga excesiva de trabajo en el cuarto curso.
		Definición/ descripción propuesta	Elaboración de un informe en que, a partir del seguimiento del porcentaje de estudiantes que no defienden su TFG en el mismo año académico en el que aprueban los últimos créditos, se puedan conocer las causas y reflexionar sobre las medidas oportunas que deberán ser tomadas para solucionar el problema que afecta a nuestra tasa de graduación.
		Fecha prevista de finalización	Noviembre de 2019.
		Fecha inicio	Noviembre de 2017.
	Responsables	Usuario responsable de la implantación	Coordinación de la titulación
		Otros responsables de la implantación	Comisión del GLLM

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 graduación presenta unos porcentajes por debajo del 25% en los dos últimos cursos académicos. Se debe hacer un especial seguimiento de esta tasa en los próximos años estableciendo una acción de mejora al respecto.	
	Definición	Análisis causa	Aunque se observa una leve evolución positiva en el último año tratado en el IRA, se debe hacer un especial seguimiento de las tasas de graduación (y, necesariamente, de las de abandono, pues interfieren directamente en las primeras).	
		Definición/ descripción propuesta	Elaboración de un informe con el análisis conjunto de los resultados de las encuestas a alumnos del GLLM y el registro de comentarios y observaciones de docentes de los cinco itinerarios sobre la puesta en práctica de medidas y vías de solución, que será trasladado a los informes de seguimiento.	
		Fecha prevista de finalización	Enero de 2020	
		Fecha inicio	Enero de 2018	
	Responsables	Usuario responsable de la implantación	Coordinación del Título	
		Otros responsables de la implantación	Comisión del GLLM	

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	Introducción 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