



## Índice

1. Presentación
2. Análisis de los resultados del SGC (especial referencia a las tasas de rendimiento, abandono, eficiencia y graduación) y del cumplimiento de los objetivos previstos
3. Acciones de mejora
4. Objetivos de calidad para el próximo curso
5. Justificación de las acciones realizadas para integrar las recomendaciones del Informe de Evaluación del diseño del SGC de la ANECA

***(Extensión máxima 5 páginas)***

## ANEXOS

- Resultados de Indicadores del SGC
- Fichas de acciones de mejora (F01-PE05)



## 1. Presentación

El objetivo del presente documento es realizar, según establece el Sistema de Garantía de la Calidad (SGC) de la Facultad de Filosofía y Letras de la Universidad de Málaga (UMA), el informe anual de resultados según la planificación del SGC.

- **Planificación del SGC:** En el curso académico 2008-2009, se elaboró por los órganos correspondientes de la Facultad de Filosofía y Letras en colaboración con el Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social (VCPERS) de la UMA, el borrador del SGC. La documentación recibió valoración positiva por parte de la ANECA en el mes de noviembre de 2009, tras haber sido previamente aprobada por Junta de Centro el 01/07/2009.
- **Ejecución del SGC:** La Comisión de Garantía de la Calidad (CGC) de la Facultad de Filosofía y Letras se planteó como objetivos fundamentales difundir e informar a los grupos de interés sobre el SGC, como normativa que rige el funcionamiento del Centro, así como la solicitud de su participación para hacer posible el desarrollo y valoración de los procesos que garantizan la calidad del Centro y la elaboración de las propuestas de mejora. Por otro, asegurar que el modo de proceder de los diferentes servicios de la Facultad se ajustara a lo establecido en el Manual. En este sentido, la innovación más relevante introducida por el SGC derivaba del compromiso por dejar constancia de las acciones llevadas a cabo en el Centro y por obtener una medida del grado en que esa actividad es eficaz y satisfactoria para el usuario. Como consecuencia, las acciones que de forma inmediata desarrollaron la CGC estuvieron relacionadas con la implantación de los mecanismos de registro y la elaboración (y en su caso aplicación) de los instrumentos de evaluación.

En el mes de septiembre de 2009, se inició la implantación del SGC de la Facultad de Filosofía y Letras. Para ello, se creó un espacio informativo específico en la página Web de la Facultad ([http://www.filosofia-uma.es/index.php?option=com\\_content&view=category&layout=blog&id=31&Itemid=60](http://www.filosofia-uma.es/index.php?option=com_content&view=category&layout=blog&id=31&Itemid=60)), con toda la información referente al SGC donde se exponen los siguientes ítems:

- Comisión de Garantía de la Calidad del Centro
- Reglamento de la CGC
- Manual del Sistema de Garantía de la Calidad del Centro
- Política de Calidad
- Política de Personal Académico
- Política de Personal de Administración y Servicios
- Perfiles de ingreso
- Perfiles profesionales
- Procedimiento para la gestión de quejas y sugerencias
- Indicadores de resultados Académicos del Título
- Memoria Anual de Resultados del SGC
- Recomendaciones de la ANECA
- Acciones de mejora



En la página Web anteriormente mencionada, tras el compromiso adquirido con la Universidad de Málaga para la Garantía de la Calidad, resultando primordial la colaboración de todos los miembros de la comunidad universitaria, se procedió a la realización de cuestionarios cuyo objetivo ha sido conocer la valoración de los estudiantes sobre las titulaciones del Centro. Los cuestionarios introducidos eran los siguientes:

- Cuestionario de Satisfacción de Egresados
- Cuestionario de Satisfacción de Estudiantes

Tras haber recibido el informe de la ANECA sobre la evaluación de las titulaciones de la Facultad de Filosofía y Letras, se atendieron las propuestas de mejora de la Comisión de Evaluación de la ANECA. El Centro solicitó a los Departamentos información relativa a los perfiles de ingreso/egreso y los criterios de admisión y matriculación de los estudiantes.

El Centro, además, llevó a cabo a principio de curso una serie de actuaciones orientadas a los estudiantes de nuevo ingreso de apoyo a la enseñanza. Se organizaron distintas visitas a las infraestructuras de la Facultad (bibliotecas, aulas de informática, laboratorios multimedia y aulas para fines especiales –como es el caso de los laboratorios 602 y 604 a uso casi exclusivo de los estudiantes de Traducción e Interpretación).

El Centro ha promovido algunas iniciativas encaminadas a que los Departamentos diseñen y desarrollen distintos procesos relacionados con las prácticas externas y la movilidad de los estudiantes. Por ejemplo, se ha llegado a los siguientes acuerdos:

1. Programa ERASMUS: SF JYVASKY01 Jyväskylän Yliopisto (University of Jyväskylä) Finlandia; VERCELL01 Università degli Studi del Piemonte Orientale "Amedeo Avogadro"; GENOVA01 Università degli Studi di Genova Italia; I ROMA02 Università degli Studi di Roma 'Tor Vergata'; I VENEZIA01 Ca' Foscari-Università di Venezia; P PORTO02 Universidade do Porto Portugal.

2. Convenios SICUE-SENECA: Universidad de Barcelona, Universidad Autónoma de Madrid, Universidad de las Islas Baleares, Universidad de Oviedo, Universidad de Salamanca, Universidad de Santiago de Compostela.

3. Convenios DE MOVILIDAD CON IBEROAMERICA: Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Occidente (ITESO), México; Universidad del Valle de Atemajac (UNIVA) México; Universidad de Colima, México; Universidad Autónoma de Guadalajara, México; Universidad Autónoma de Aguascalientes México; Universidad Autónoma de Guadalajara, México; Instituto Tecnológico de Estudios Superiores de Monterrey (ITESM), México; La Salle, Cancún, México; Universidad del Noroeste, México; Universidad Nacional del Litoral (UNL), Argentina; Universidad Mayor, Chile; Universidad de Santo Tomás, Chile; Pontificia Universidad Católica del Perú (PUCP),



Perú; Universidad de Puerto Rico Cayey; Universidad del Pacífico, Chile; Universidad de Concepción, Chile; Universidad Autónoma de Yucatán, México; Universidad Autónoma del Estado de México; Universidad Pontificia Bolivariana, Colombia; Universidad EAFIT, Colombia; Universidad de Casa Grande, Ecuador; Universidades Sete de Setembro, Brasil

4. Convenios DE MOVILIDAD ESTUDIANTIL CON NORTEAMÉRICA: Miami State University, EEUU; Camosun College, Canadá; University of Montreal, Canadá; University of Guelph; Wilfrid Laurier University, Canadá; Dalhousie University, Canadá; University of Regina, Canadá; University of Calgary, Canadá; Georgia State University, EEUU; Dickinson College Carlisle. EEUU; The Institute for Study Abroad, Butler University in Indianapolis, EEUU

En relación con los procesos de medición, análisis y mejora de los resultados de la satisfacción de los grupos de interés en Centro ha procedido a la difusión y recogida de datos mediante Cuestionarios de Satisfacción de Egresados y de Satisfacción de Estudiantes como es posible apreciar en la página Web del Centro.

**2. Análisis de los resultados del SGC (especial referencia a las tasas de rendimiento, abandono, eficiencia y graduación) y del cumplimiento de los objetivos previstos.**

En este apartado se realizará una justificación de la evaluación y revisión del SGC, para ello se analizarán los resultados del mismo.

Tabla 1. Tasas de graduación, abandono, eficiencia 2009-10

	Tasa de graduación ( <i>por título</i> )	<p><b>Licenciados en:</b></p> <p>Filología Clásica: 41,6;            Filología Hispánica: 31,03;            Filología Inglesa: 19,44;            Filosofía: 21,62;            Geografía: 31,25;            Historia: 29,88;            Hist. del Arte: 32,9;            Traducción e Intérp: 46,9</p> <p><b>Media Facultad: 31,8</b></p>
	Tasa de abandono ( <i>por título</i> )	<p><b>Licenciados:</b></p> <p>Filología Clásica: 55,55;            Filología Hispánica: 18,75;            Filología Inglesa: 31,81;            Filosofía: 42,85;            Geografía: 30,76;            Historia: 30;            Hist. del Arte: 34,42;            Traducción e Intérp: 11,30;</p> <p><b>Media Facultad: 31,93</b></p>



	Tasa de eficiencia ( <i>por título</i> )	<p><b>Licenciados:</b></p> <p>Filología Clásica: 94,44;          Filología Hispánica: 79,35;          Filología Inglesa: 70,50;          Filosofía: 67,67;          Geografía: 69,59;          Historia: 75,25;          Hist. del Arte: 78,04;          Traducción e Intérp: 87,39;</p> <p><b>Media Facultad: 77,75</b></p>
--	--	--

Como puede observarse en la Tabla 1, los resultados alcanzados en las tasas de graduación en las diferentes titulaciones de la Facultad de Filosofía y Letras se asemejan en porcentaje al valor medio de los mismos de la Universidad de Málaga.

Destaca el porcentaje de la tasa de abandono que queda por encima del porcentaje medio de la Universidad. En cuanto al rendimiento la tasa del Centro está ligeramente por encima de la media de la Universidad.

Tabla 2. Tasas de rendimiento y éxito 2009/2010

Tasa de rendimiento ( <i>por título</i> )	<p><b>Licenciaturas:</b></p> <p>Fil. Hispánica: 60,34%;          Hist. del Arte: 66,98%;          Traducción e Interp.: 80,92%;          Fil. Clásica: 66,59;          Fil. Inglesa: 60,89%;          Historia: 65,59%;          Filosofía: 59,54%;          Geografía: 64,31%;</p> <p><b>Media Centro: 58,87%</b></p> <p><b>Másteres:</b></p> <p>Estudios Ingleses y Comun. Multilingue e Intercultural: 86,13%;</p> <p>Estudios Superiores Lengua Española: investigación y aplicaciones: 66,06%;</p> <p>Gestión del Patrimonio Literario y Lingüístico Español: 80,28%;</p> <p>Traducción, Mediación cultural e Intérp.: 95,63%;</p> <p>Análisis Geográfico en la Orden. del territorio: 78,53%;</p> <p>Arqueología y patrimonio: Ciencia y profesión: 86,27%;</p> <p>Desarrollos sociales dela Cultura Artística: 85,71%.</p> <p><b>Media Másteres: 82,65%</b></p>
---	--



Tasa de éxito ( <i>por título</i> )	<p><b>Licenciaturas:</b></p> <p>Fil. Hispánica: 80,89%; Hist. del Arte: 86,75%; Traducción e Interp.: 86,65%; Fil. Clásica: 88,31%; Fil. Inglesa: 71,85%; Historia: 83,09%; Filosofía: 81,45%; Geografía: 66,74%;</p> <p><b>Media Centro: 80,71%;</b></p> <p><b>Másteres</b> Estudios Ingleses y Comun. Multilingue e Intercultural: 98,43%;</p> <p>Estudios Superiores Lengua Española: investigación y aplicaciones: 100%;</p> <p>Gestión del Patrimonio Literario y Lingüístico Español: 100%;</p> <p>Traducción, Mediación cultural e Intérpret.: 99,38%;</p> <p>Análisis Geográfico en la Orden. del territorio: 96,88%;</p> <p>Arqueología y patrimonio: Ciencia y profesión: 100%;</p> <p>Desarrollos sociales de la Cultura Artística: 98,43%.</p> <p><b>Media Másteres: 99,01%</b></p>
-------------------------------------	---

Como puede observarse en la Tabla 2, los resultados alcanzados en las tasas de rendimiento y éxito en las titulaciones de la Facultad de Filosofía y Letras muestra lo siguiente: el porcentaje medio en rendimiento de las titulaciones se halla ligeramente por debajo del porcentaje medio de la Universidad, mientras que el porcentaje medio en éxito de las titulaciones se halla sensiblemente por encima del porcentaje medio de la Universidad.

Por lo que respecta a los Másteres los resultados alcanzados en las tasas de rendimiento y éxito muestra lo siguiente: el porcentaje medio en rendimiento de las titulaciones se halla ligeramente por debajo del porcentaje medio de la Universidad, mientras que el porcentaje medio en éxito de las titulaciones se halla a la par con el porcentaje medio de la Universidad.

Los objetivos de mejora propuestos por la Facultad de Filosofía y Letras para el curso académico 2009/10, fueron los siguientes:

1. Promover la participación del alumnado en las actividades programadas.
2. Estimular la demanda de los programas de movilidad.
3. Dar estabilidad y elaborar instrumentos para la actuación y valoración del Consejo de Coordinación.



4. Revisión de las programaciones de las asignaturas adscritas a los Grados.
5. Dotación de sistemas informáticos en las aulas.
6. Restauración y mejora de infraestructuras del Centro.
7. Mejoría de la infraestructura en atención a personas con discapacidades.

Para la consecución de cada uno de estos objetivos se han llevado a cabo diferentes acciones, entre las que cabe destacar:

**1. Promover la participación del alumnado en las actividades programadas:**

- Inclusión dentro de la planificación docente de las asignaturas de primer curso de Grado el acto de bienvenida a los estudiantes que incluye sesión informativa sobre la organización del centro y conocimiento de los servicios del centro (bibliotecas, aulas de informática, laboratorios multimedia, etc.).

**2. Estimular la demanda de los Programas de Movilidad gestionados por el Vicerrectorado de Relaciones Internacionales de la Universidad de Málaga:**

- El Centro ha aumentado considerablemente su oferta de plazas de intercambio estudiantil: programa de Aprendizaje Permanente Erasmus con fines de Estudios mediante sus correspondientes Acuerdos Bilaterales Erasmus con nuevas Universidades Europeas; aumento de plazas para el Programa de Aprendizaje Permanente Erasmus Prácticas; aumento de plazas para el Programa de Movilidad con Iberoamérica; aumento de plazas para el Programa de Movilidad con EE.UU. y CANADA; aumento de plazas para el Programa SICUE- SENECA;

**3. Dar estabilidad y elaborar instrumentos para la actuación y valoración del Consejo de Coordinación.**

- Este objetivo está en proceso de realización.

**4. Revisión de las programaciones de las asignaturas adscritas a los Grados.**

Cumplimentadas las programaciones de los Grados en PROA por parte del los Departamentos, se reunían Comisiones propuestas por el Centro para revisar la adecuación de dichas programaciones a lo establecido por el EEES.



### **5. Dotación de sistemas informáticos en las aulas.**

El Centro dotó todas las aulas donde se imparte docencia tanto de los Grados como de las Licenciaturas de material informático para uso docente.

### **6. Restauración y mejora de infraestructuras del Centro.**

El Centro ha tenido que proceder a la restauración y mejora de las instalaciones, y en particular de los módulos donde se imparte docencia, y en particular de los techos de las aulas y del sistema de canalización de las aguas pluviales.

### **7. Mejoría de la infraestructura en atención a personas con discapacidades.**

El Centro ha tenido que proceder a la adaptación de accesos para minusválidos dado que por la disposición de módulos de esta Facultad resultaba difícil para estos moverse con facilidad por todas las instalaciones (por ejemplo, acceso al edificio de decanato o accesos desde los aparcamientos a las distintas torres).

### **3. Acciones de mejora**

En este apartado se recogen las acciones de mejora que se consideran como consecuencia de la evaluación y revisión del Sistema. Estas acciones quedan reflejadas en sus fichas correspondientes (F01-PE05) que se añaden como anexos a esta Memoria:

**AM01.** Promoción de la participación del alumnado en los Programas de Movilidad gestionados por el Vicerrectorado de Relaciones Internacionales de la Universidad de Málaga.

**AM02.** Elaboración e implantación de las Guías Docentes de asignaturas de los Grados en Filología Hispánica, Historia del Arte y Traducción e Interpretación.

**AM03.** Revisión y afianzamiento de los procedimientos de participación y valoración de la Comisión de Seguimiento del Grado.

**AM04.** Puesta en marcha del proceso de Orientación Didáctica para los estudiantes de Grado de Traducción e Interpretación.

**AM05.** Difusión de la información del centro a través del diseño e implantación de una nueva página Web en la que se mejore su funcionalidad, rendimiento, estética y usabilidad.



**AM06.** Promoción de la participación del profesorado y del alumnado en iniciativas didácticas dentro de programas de Acción y Formación de Formadores.

#### **4. Objetivos de calidad para el próximo curso**

En este apartado se recogerán los objetivos de calidad que se establecen para el próximo curso, como consecuencia de la evaluación y revisión del Sistema. Estos objetivos se trasladarán a su ficha correspondiente (F03-PE01).

- 4.1 Estimular la demanda de los Programas de Movilidad gestionados por el Vicerrectorado de Relaciones Internacionales de la Universidad de Málaga.
- 4.2 Continuar con la implantación del plan de formación del profesorado diseñado en el curso 2009/10 y fomentar la implicación en el mismo.
- 4.3 Consolidar la coordinación entre los programas formativos ofrecidos por los distintos departamentos de la Facultad.
- 4.4 Aumentar la participación en los cuestionarios de satisfacción, de los diferentes grupos de interés (estudiantes, profesorado y egresados), del SGC.
- 4.5 Mejorar la difusión de la información del centro a través del diseño e implantación de una nueva web en la que se mejore su funcionalidad, rendimiento, estética y usabilidad.
- 4.6 Adaptar la gestión y revisión de incidencias, quejas, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones, según nuevo procedimiento de la UMA para todos los centros.
- 4.7 Consolidar la implantación de nuevos grados: Filosofía, Historia, Geografía y Ordenación del Territorio, Filología Clásica, Filología Inglesa.
- 4.8 Promover reuniones que aborden el seguimiento de los nuevos títulos de Grado.
- 4.9 Mejoras estructurales de los módulos de la facultad de Filosofía y Letras.
- 4.10 Mejoras infraestructuras en general y de ajardinamiento del Centro.
- 4.11 Realización y puesta en funcionamiento de un nuevo laboratorio de interpretación.
- 4.12 Organización de una Semana Cultural del Centro.
- 4.13 Coordinación de actividades didácticas desarrolladas en el centro dirigidas a alumnos y profesores (Seminarios de Formación).



- 4.14 Coordinación actividades didácticas y culturales llevadas a cabo por la Biblioteca del centro.
- 4.15 Inauguración de la nueva Biblioteca del Centro.
- 4.16 Diseño e implementación de Jornadas de Orientación para alumnos de nuevo ingreso.
- 4.17 Seguir dotando a las aulas del Centro de nuevos sistemas informáticos.
- 4.18 Adecuar las condiciones del Salón de Actos para la realización de actividades académicas y culturales
- 4.19 Mejoras del sistema de megafonía de las Aulas de Informática del Centro.
- 4.20 Diseño y desarrollo de un plan de mentorías de alumnos para el título de graduado-a en Historia del Arte.
- 4.21 Realización de la agenda del estudiante.
- 4.22 Realización del reglamento de equipos y coordinación docente.
- 4.23 Coordinación y desarrollo de una estructura transversal y jerárquica de coordinación para el título de Graduado/a en Historia del Arte.
- 4.24 Establecimiento y puesta en funcionamiento de un programa de coordinación del Departamento de Historia del Arte para el título de Graduado/a en Historia del Arte. Celebración sistemática de reuniones de coordinación.

**5. Justificación de las acciones realizadas para integrar las recomendaciones del Informe de Evaluación del diseño del SGC de la ANECA**

En relación a las acciones realizadas para integrar las recomendaciones de la ANECA, recogidas en el Informe de Evaluación del Diseño del SGC, en el apartado 1 de esta Memoria, concretamente en la Ejecución del SGC, se detallan las acciones desarrolladas en este sentido.