



## Sumario

### Contenido

1.	Objeto y ámbito .....	4
2.	Introducción y marco general .....	4
3.	Responsables del Sistema de Garantía de la Calidad .....	6
3.1.	¿Se ha identificado un órgano o unidad responsable del sistema de garantía de la calidad del Plan de Estudios? .....	6
4.	Procedimientos de Evaluación y Mejora de la Calidad de la Enseñanza. 8	
4.1.	¿Se han definido procedimientos para la recogida y análisis de información sobre la calidad de la enseñanza? .....	9
4.2.	Analice, reflexione y valore la información sobre la calidad de la enseñanza .....	9
5.	Procedimientos de Evaluación y Mejora de los Recursos Humanos y Materiales.....	13
5.1.	Analice, reflexione y valore los datos del profesorado disponible.....	13
5.3.	Analice, reflexione y valore la información sobre el profesorado .....	13
5.4.	Personal de Apoyo disponible .....	14
5.5.	Analice, reflexione y valore los datos del personal de apoyo disponible .....	15
5.6.	Recursos materiales disponibles.....	15
5.7.	Analice, reflexione y valore los datos de los recursos materiales disponibles .....	15
6.	Procedimientos para Garantizar la Calidad de las Prácticas Externas y los Programas de Movilidad .....	16
6.1.	¿Se han definido procedimientos para la recogida y análisis de información sobre las prácticas externas? .....	16
6.2.	Analice, reflexione y valore la información sobre las prácticas externas .....	16
6.3.	¿Se han definido procedimientos para la recogida y análisis de información sobre los programas de movilidad? .....	17
6.4.	Analice, reflexione y valore la información sobre los programas de movilidad .....	17
7.	Procedimientos de Análisis de la Inserción Laboral de los Graduados y de la Satisfacción con la Formación .....	19
7.1.	¿Se han definido procedimientos para la recogida y análisis de información sobre la inserción laboral? .....	19
7.2.	Analice, reflexione y valore la información sobre la inserción laboral .....	19
7.3.	¿Se han definido procedimientos para la recogida y análisis de información sobre la satisfacción con la formación? .....	19
7.4.	Analice, reflexione y valore la información sobre la satisfacción con la formación.....	19
8.	Procedimientos para el Análisis de la Satisfacción de los Distintos Colectivos Implicados y de Atención a las Sugerencias y Reclamaciones .....	19
8.1.	¿Se han definido procedimientos para la recogida y análisis de información sobre las sugerencias y reclamaciones de los estudiantes?.....	21
8.2.	Analice, reflexione y valore la información sobre satisfacción de los colectivos implicados .....	

con el título .....	21
<b>8.3.</b> ¿Se han definido procedimientos para la recogida y análisis de información sobre las sugerencias y reclamaciones de los estudiantes? .....	22
<b>8.4.</b> Analice, reflexione y valore la información sobre las sugerencias y reclamaciones que han realizado los estudiantes... ..	22
<b>9.</b> Análisis de la Información Pública disponible a través de la Página web .....	22
<b>9.1.</b> Valore los siguientes ítems de información pública .....	22
<b>9.2.</b> Analice, reflexione y valore sobre la información pública disponible .....	22
<b>10.</b> Análisis de los indicadores: Tasa de Graduación, Abandono y Eficiencia .....	23
<b>10.1.</b> ¿Se han calculado los indicadores cuantitativos establecidos en la memoria de verificación? .....	23
<b>10.2.</b> Analice, reflexione y valore las estimaciones de las tasas y los valores actuales alcanzados .....	23
<b>11.</b> Análisis de las Recomendaciones Realizadas en el Informe de Verificación y Modificación del Título y en los Informes de Seguimiento .....	24
<b>11.1.</b> Enumere las recomendaciones recogidas en los informes de verificación y modificación del título y en los informes de seguimiento anteriores e indique su grado de consecución .....	24
<b>11.2.</b> Analice, reflexione y valore el grado de consecución de las recomendaciones efectuadas en el informe de renovación del Título.....	25
<b>12.</b> Valoración Semicuantitativa .....	27
<b>13.</b> Plan de Acción de Mejora .....	31

## 1. Objeto y ámbito

El objeto de este informe es la realización de un documento de referencia para el apoyo a las Comisiones de Garantía de la Calidad de los Centros conforme al R.D. 861 / 2010, de 2 de julio, por el que se modifica el Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales.

## 2. Introducción y marco general

El establecimiento de un **Sistema de Garantía Interno de la Calidad** es un factor estratégico básico para conseguir una mejora continua de las titulaciones oficiales y para que las competencias, habilidades y aptitudes de sus egresados sean conocidas por los empleadores y por la sociedad en general.

La garantía de la Calidad puede describirse como la atención sistemática, estructurada y continua a la calidad en términos de su mantenimiento y mejora. En el marco de las políticas y procesos formativos que se desarrollan en las universidades, la garantía de la calidad ha de permitir a estas instituciones demostrar que toman en serio la calidad de sus programas y títulos y que se comprometen a poner en marcha los medios que aseguren y demuestren esa calidad.

El desarrollo de sistemas de garantía de la Calidad exige un equilibrio adecuado entre las acciones promovidas por las instituciones universitarias y los procedimientos de garantía externa de la Calidad, favorecidos desde las agencias de evaluación. La conjunción de ambos configura el **Sistema de Garantía Interna de la Calidad (SGIC)** del sistema universitario de referencia.

En base a esta guía, las **Comisiones de Garantía de la Calidad de los Centros** reflexionan sobre los aspectos recogidos en el R.D. 861 / 2010, de 2 de julio, por el que se modifica el Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales en base a una serie de **evidencias** que se recogen de modo regulado y sistemático. Considerando esta reflexión, las Comisiones de Garantía de la Calidad de los Centros elaboran un **Plan Anual de Mejoras**, con acciones priorizadas y limitadas en el tiempo.

En este informe se realiza el análisis y conclusiones de la información correspondiente al curso 2021/22. El informe de calidad ha sido realizado por el vicedecano de Innovación docente, calidad y organización académica Ángel Ramón del Valle Calzado. Se recogen aquellos aspectos comunes que afectan a todos los títulos que se imparten en la Facultad de Letras, dejando reflejados los elementos concretos de cada titulación en los informes de seguimientos individualizados.

El curso 2021/2022 se ha visto marcado aún y pese al tiempo transcurrido por los efectos derivados de la pandemia. El plan de calidad de los dos cursos anteriores se alteró sustancialmente y fue imposible implementar muchas de las medidas que se señalaban como objetivo prioritario, aunque a lo largo de este curso se ha ido recuperando la normalidad. Si bien se ha mantenido la presencialidad del curso anterior siguieron vigentes algunas restricciones sanitarias, referidas principalmente al aforo de las aulas al mantenerse el mobiliario que se cambió con la pandemia.

A pesar de las dificultades el centro se ha esforzado por mantener la calidad y se ha podido avanzar en algunas cuestiones y mejorar deficiencias que se habían detectado en los dos cursos de la pandemia. En este sentido hay que agradecer el esfuerzo del equipo decanal, de la Comisión de Calidad y, especialmente, de los coordinadores de grado y curso, que han trabajado rigurosamente y en muchas ocasiones por encima de sus competencias.

Durante el mes de mayo de 2021 la ANECA visitó el centro para la renovación de la acreditación de cinco titulaciones (todas salvo el nuevo grado de Geografía) lo que supuso un trabajo extra por parte del Decanato, la Comisión de Calidad y los Coordinadores de Grado. A todos ellos hay que agradecerles el esfuerzo realizado. Todos los informes de la ANECA sobre dicha renovación han sido positivos y en este último plan de calidad se han incorporado ya algunas de sus recomendaciones.

Por último, hay que comentar que este curso ha sido el de la transición de dos equipos decanales diferentes, debido al proceso electoral que tuvo lugar en mayo de 2022, que supuso la elección de nuevo decano, José Antonio Castellanos López, y la renovación parcial de su equipo con la incorporación como nuevo secretario de Álvaro Notario Sánchez. Asimismo, se produjo una posterior y significativa renovación de la Comisión de Calidad, principalmente en los sectores de representantes de los estudiantes y el PAS. En el programa electoral del nuevo equipo se planteaba realizar un

replanteamiento del plan de calidad de calidad, que comenzará a definirse en el próximo curso.

### **3. Responsables del Sistema de Garantía de la Calidad**

#### **3.1. ¿Se ha identificado un órgano o unidad responsable del sistema de garantía de la calidad del Plan de Estudios?**

La **Comisión de Garantía de la Calidad del Centro** (CGCC) es el órgano que participa en las tareas de planificación y seguimiento del Sistema de Garantía Interna de la Calidad (SGIC), actuando además como uno de los vehículos de comunicación interna de la política, objetivos, planes, programas, responsabilidades y logros de este sistema.

La composición de la CGCC de la Facultad de Letras de Ciudad Real es la siguiente desde noviembre de 2022 en que se renovó parcialmente:

JOSÉ ANTONIO CASTELLANOS LÓPEZ (Decano y presidente de la Comisión)

ÁNGEL RAMÓN DEL VALLE CALZADO (Coordinador de Calidad y secretario de la Comisión)

EQUIPO DECANAL: ANNA SCICOLONE, ALVARO NOTARIO SÁNCHEZ Y TEODORO MANRIQUE.

Representantes titulaciones de grado y máster impartidas en el centro:

- Grado en Estudios ingleses: HELENA D. AIKIN ARALUCE
- Grado en Lenguas y Literaturas Modernas: Francés-Inglés: CLAUDE DUEE
- Grado en Español: Lengua y Literatura: ASUNCIÓN CASTRO DIEZ
- Grado en Historia: DAVID RODRÍGUEZ GONZÁLEZ
- Grado en Historia del Arte: VERÓNICA GIJÓN JIMENEZ
- Grado en Geografía: JULIO PLAZA TABASCO
- Máster en Investigación en Letras y Humanidades: MATÍAS BARCHINO PÉREZ
- Máster Universitario en Antropología Aplicada: entre la Diversidad y la Globalización: JAVIER GARCÍA BRESÓ

Alumnos representantes de las titulaciones de grado y máster:

- GRADO EN ESPAÑOL: LENGUA Y LITERATURA: Pablo Nieto-Sandoval Gutiérrez

- GRADO EN ESTUDIOS INGLESES: Montserrat Muñoz Gil
- GRADO EN LENGUAS Y LITERATURAS MODERNAS: María del Mar Jiménez Morcillo
- GRADO EN HISTORIA: Samuel García Ocaña
- GRADO EN HISTORIA DEL ARTE: Nuria Sánchez Palacios
- GRADO EN GEOGRAFÍA, DESARROLLO TERRITORIAL Y SOSTENIBILIDAD: Marta Molina G.<sup>a</sup>-Pozuelo
- MÁSTER DE INVESTIGACIÓN EN LETRAS Y HUMANIDADES: Clara Rioja Ortega
- MÁSTER EN ANTROPOLOGÍA APLICADA: José Antonio Mercedes Jiménez

MARÍA TERESA EXPÓSITO RODRÍGUEZ (Representante PAS)

### **3.2. Indique el reglamento o normas de funcionamiento del órgano responsable de la garantía de la calidad**

Según el Sistema de Garantía Interna de la Calidad (SGIC) de la UCLM verificado por ANECA, la Comisión de Garantía Interna de la Calidad (CGIC) de la Facultad es un órgano que participa en las tareas de planificación y seguimiento del SGIC, actuando además como uno de los vehículos de comunicación interna de la política, objetivos, planes, programas, responsabilidades y logros de este sistema.

La Facultad de Letras cuenta con un Sistema de Garantía Interno de Calidad con el fin de garantizar la adquisición de resultados, la diagnosis de problemas y la capacidad de gestionar las mejoras para elevar la calidad. Además, cada titulación tiene a su vez una Comisión de Calidad, dirigida por el coordinador del título y formada por los coordinadores de curso que son los encargados de la recogida de información y análisis del desarrollo del plan, lo que asegura la coordinación entre materias tanto vertical como horizontal, y en la que también participan los representantes de los alumnos.

En conclusión, la Facultad dispone de un sistema de garantía interna de la calidad formalmente establecido e implementado en el marco del programa AUDIT que asegura de forma eficaz, la calidad y la mejora continua de las titulaciones, y así lo ha reconocido la ANECA.

#### **4. Procedimientos de Evaluación y Mejora de la Calidad de la Enseñanza**

##### **4.1. ¿Se han definido procedimientos para la recogida y análisis de información sobre la calidad de la enseñanza?**

Sí, existe un procedimiento periódico y sistemático que recoge información sobre la calidad de la enseñanza, así como, datos de percepción recogidos mediante encuesta de los siguientes grupos de interés: Estudiantes, Profesores, PAS y Egresados.

##### **4.2. Analice, reflexione y valore sobre la calidad de la enseñanza**

En general existe entre los alumnos y como resultado de las encuestas una satisfacción general con los títulos que se imparten. En conjunto, los estudiantes se muestran bastante o muy satisfechos con los títulos impartidos. También se muestran bastante o muy de acuerdo con la planificación de las enseñanzas salvo en algunas cuestiones puntuales de los horarios. También existe una alta valoración del proceso enseñanza/aprendizaje destacando la utilidad de las tutorías académicas, la adecuación de los contenidos de las asignaturas y el diseño de las actividades formativas.

A la vista de estos indicadores, puede afirmarse que la implantación de los planes de estudios es coherente con el perfil de competencias definido en las memorias de verificación y que la organización de los planes de estudios es adecuada para la adquisición de las competencias. Existen mecanismos de coordinación docente (reuniones de los profesores que imparten asignaturas en el mismo curso en cada semestre) y se aprecia la voluntad de avanzar en la articulación vertical y horizontal entre las diferentes materias; no obstante, hay margen de mejora en la coordinación.

El análisis general de los resultados de las asignaturas refleja una tasa de rendimiento y éxito alta, al igual que el porcentaje de aprobados en primera matrícula con algunas excepciones dado que estamos hablando de cinco grados. El grado de satisfacción por parte de los estudiantes con el título, con el profesorado y con los recursos es también muy elevado.

En cuanto al perfil de ingreso, el criterio de admisión se ha establecido según lo recogido en la memoria de verificación y parece, en líneas generales, el deseable. El número de plazas ofertadas, tras la situación extraordinaria de años pasados, se ha vuelto a situar dentro del límite de dicha memoria.

Igualmente, en la aplicación de las diferentes normativas (permanencia, reconocimiento, etcétera), los indicadores revelan la ausencia de conflicto en estos ámbitos. Por otra parte, un sector importante de los egresados se orienta hacia la docencia, con lo que no buscan empleo inmediatamente, sino que han de cursar el máster de secundaria y preparar después las oposiciones correspondientes.

Dentro de este apartado vamos a valorar estos aspectos en concreto:

#### **A. DOCENCIA (Metodología, asistencia, cumplimiento de programas y coordinación)**

En la docencia no se han detectado problemas graves, salvo alguna queja del profesorado sobre el absentismo de alumnos, que aparece reflejado en los correspondientes informes de las titulaciones. Existe una satisfacción general de los alumnos en cuanto cumplimiento adecuado de los programas, metodología y docencia recibida.

<b>DOCENCIA</b>		
<b>FORTALEZAS</b>	<b>DEBILIDADES</b>	<b>ÁREAS DE MEJORA</b>
Buen diseño de los títulos	Debe mejorarse una mayor comunicación y coordinación entre los distintos departamentos.	Revisión de los mecanismos de coordinación interdepartamental
Cumplimiento de los programas de las asignaturas	Problemas de asistencia los viernes y las primeras horas de toda la semana. Se detecta en algunos grados la ausencia reiterada de alumnos.	Revisión de la organización de los horarios. Análisis de las causas del absentismo.
Metodología docente adecuada en la práctica totalidad de materias.	La necesidad de incluir en las asignaturas de los grados de Filología una mayor carga práctica.	Revisión por parte del Departamento correspondiente
Adecuación de los contenidos de las asignaturas	Cierto desajuste entre la carga de trabajo del estudiante y la programación en créditos ECTS en algunas titulaciones	Cálculo más ajustado del tiempo real de trabajo del estudiante en estas titulaciones
Satisfacción general con los planes de estudio	Retraso en los planes de reforma los títulos existentes y en los modificaciones pendientes por causas ajenas al centro derivadas de la política de la ANECA y del Rectorado,	Plan para abordar los modificaciones pendientes
Mejoras metodológicas fruto de la experiencia de la pandemia		
Elevado grado de satisfacción con el profesorado.		
Valoración positiva por parte de los alumnos de viajes, excursiones y salidas de campo.		
La posibilidad de la realización del TFG en una lengua distinta al francés en el título correspondiente.		
En todos los Grados de la Facultad existe coordinación (vertical y horizontal) entre los profesores que imparten las materias.		
Consolidación de los cursos 0 organizados en algunos títulos.		
Mejoras en la organización de las jornadas de bienvenida en el mes de septiembre donde se acompaña al alumnado en sus primeros días al llegar a la Facultad.		
En el actual curso ha entrado en vigor la nueva normativa de realización de los TFGS en la Facultad.		
Tutorías personalizadas a los alumnos	Mejoras de la atención al alumno	Plan de Acción Tutorial (tutorías personalizadas y programa de acompañamiento Mentor)

## **B. TAMAÑO DE LOS GRUPOS**

En este punto se advierte que el tamaño de los grupos es en la mayor parte de los casos el adecuado para el desarrollo de las actividades docentes, especialmente en las optativas. En las asignaturas de idiomas se han realizado desdobles en dos e incluso tres grupos para el buen desarrollo en el aprendizaje de una lengua, no sobrepasando cada grupo un número de 30-35 alumnos.

Se solicita en el Grado de Historia la necesidad de desdoblar dos asignaturas en concreto por la importancia de las prácticas: *Geografía Física y Arqueología: Métodos y Técnicas*. En el Grado de Estudios Ingleses se considera que el tamaño de los grupos en las asignaturas prácticas no es el más adecuado.

## **C. SECUENCIACIÓN TEMPORAL DE LAS ASIGNATURAS**

En este punto tampoco se observan problemas significativos salvo en el Grado de Lenguas y Literaturas Modernas: francés e inglés que presenta una estructura de dos años inglés y dos de francés, que no agrada a la mayoría de los alumnos que preferirían estudiar simultáneamente los dos idiomas, pero que necesita de un modifica.

## **D. HORARIOS**

Los horarios y el calendario de exámenes han necesitado de un trabajo especial por parte de la secretaria académica del centro en un contexto de dificultades por las restricciones del aforo y la implantación de los últimos cursos de los dobles grados existentes en la facultad. Tratan de conciliar en la medida de lo posible los intereses de alumnos y profesores. El proceso de elaboración de los horarios es complejo por la alta cantidad de títulos (incluidos dos dobles grados) que se ofertan en el centro y el elevado número de profesores implicados. Este curso esta tarea ha sido abordada además por un nuevo secretario académico con la colaboración del equipo decanal y de la anterior secretaria, Anna Scicolone, que sigue formando parte del equipo, aunque con otras atribuciones y los representantes de los alumnos.

<b>HORARIOS</b>		
<b>FORTALEZAS</b>	<b>DEBILIDADES</b>	<b>MEJORAS REALIZADAS</b>
Elaboración de los horarios con claridad y transparencia.	La existencia de vacíos u horas libres entre clases.	Revisión de los criterios de organización de los horarios aprobado en la junta de facultad de diciembre de 2022
Se han minimizado sustancialmente los cambios de horarios de lo aprobado en junta de facultad.	Coincidencias horarias puntuales en casos de asignaturas optativas	Aprobación en Junta de Facultad de un nuevo calendario para la elaboración de los horarios con el objetivo de conseguir que estén listos y aprobados para el inicio de la matriculación, y los alumnos los conozcan perfectamente.
Se evita en la medida de lo posible el solapamiento en los horarios de asignaturas optativas.	La presencia de un número elevado de profesores en una misma asignatura en el departamento de Filología Moderna.	En relación con las guías docentes que ahora deben aprobarse en junta de facultad se realiza un seguimiento de estas para que cumpla el reglamento de evaluación principalmente antes de su aprobación en el que participa el equipo decanal y los delegados de estudiantes.
Uso racional de los espacios con los horarios de mañana y tarde. Las clases de grado se imparten mayoritariamente por las mañanas salvo en el caso del Grado de Geografía, Desarrollo Territorial y Sostenibilidad, que se ubica en el turno de tarde. También se dan en este horario algunas asignaturas de diferentes grados para compatibilizar los horarios de los profesores asociados, cuya ocupación laboral no les permite impartir clases en horario de mañana.		Propuesta al departamento de Filología Moderna para que el profesorado de cada asignatura se limite a solo dos profesores.
Organización conforme a las peticiones de los alumnos del calendario de exámenes y en general de los horarios		

## **5. Procedimientos de Evaluación y Mejora de los Recursos Humanos y Materiales**

### **5.1. Analice, reflexione y valore los datos del profesorado disponible**

La plantilla actual del profesorado está ajustada a los compromisos incluidos en las memorias de los títulos. El número de profesores es suficiente y dispone de la dedicación adecuada para el desarrollo de sus funciones.

En los grados de Estudios Ingleses y Lenguas Modernas se percibe una presencia significativa de profesores asociados que debería corregirse de cara al futuro porque mermaría sustancialmente la calidad de la enseñanza.

### **5.2. ¿Se han definido procedimientos para la recogida y análisis de información sobre el profesorado?**

Sí, existen datos de percepción recogidos mediante encuesta de los siguientes grupos de interés: Estudiantes y Egresados.

### **5.3. Analice, reflexione y valore la información sobre el profesorado**

La Facultad cuenta con un profesorado ya consolidado, trato personalizado con el alumnado y valoraciones en las encuestas positivas. El resultado general de las Encuestas está por encima de la media de la UCLM. Todos los cursos se producen un proceso de consolidación de plazas a través de concursos oposición de catedráticos, titulares de Universidad y contratados doctores, aunque parte del profesorado pide mayor estabilidad en el puesto de trabajo y rapidez en la convocatoria de las plazas. También se debería convocar más plazas para evitar la presencia significativa de profesores asociados.

La carga docente está, en general, equilibrada, aunque los Grados de Estudios Ingleses y de Lenguas Modernas señalan que se ve sobrepasada por la dirección de trabajos, la participación en tribunales y la docencia en Máster y la ratio de estudiantes por clase adecuado con las excepciones señaladas. La ratio debe ser reducida aún más en las asignaturas más prácticas para ofrecer una enseñanza más personalizada en los

Grados de Estudios Ingleses y Lenguas Modernas. Los grupos son demasiado numerosos en algunas asignaturas troncales y obligatorias lo que impide que los alumnos puedan recibir más correcciones personales mediante feedback por parte de los profesores.

Existe una problemática relacionada con los profesores asociados acreditados que no pueden optar a una plaza a tiempo completo al no ser convocadas por el Vicerrectorado de Profesorado y además las plazas de profesores asociados son convocadas con mucho retraso, lo que conlleva que la mayoría de los candidatos tengan que ser contratados de manera eventual como apoyos docentes antes de la firma de su plaza.

En definitiva, se puede considerar que la valoración que los estudiantes de la Facultad de Letras tienen sobre el Profesorado es muy positiva.

#### **5.4. Personal de Apoyo disponible**

A continuación, se muestran, agrupados por categorías laborales, los datos del personal apoyo que presta servicios en la titulación y en el curso objeto de análisis.

<i><b>Categoría Laboral</b></i>	<i><b>Total Personal</b></i>	<i><b>% Dedicación</b></i>
Administrador de Centro	1	100%
Personal de Secretaría decanato	3	100%
Personal de Secretaría Departamentos	5	100 %
Técnico Informático	1	Compartido

### 5.5. Analice, reflexione y valore los datos del personal de apoyo disponible

Existe una valoración muy positiva por parte de alumnos y profesores del personal de administración y servicios de la Facultad. Se insiste en la necesidad de poder contar con personal informático propio adscrito únicamente al centro. El departamento de Filología Moderna plantea algunos problemas con su gestor administrativo.

### 5.6. Recursos materiales disponibles

A continuación, se muestran los recursos materiales puestos a disposición del desarrollo del título.

<i>Descripción de los recursos</i>	<i>Total Recursos</i>
Videoproyectores fijos	Todas las aulas
Pizarra digital	3

Todas las aulas están equipadas con videoproyectores y el personal de la Facultad (PDI y PAS) cuenta con un ordenador personal que se ha renovado conforme las disponibilidades económicas lo han permitido.

También ha hecho un esfuerzo importante por mantener, en la medida de lo posible, la dotación para fondos bibliográficos, procedente de los presupuestos del propio Centro).

En el Grado de Geografía se solicita la reforma del Seminario F102, la instalación de un equipo pc en el laboratorio de Geografía física (F105).

### 5.7. Analice, reflexione y valore los datos de los recursos materiales disponibles

A raíz de la reflexión anterior, identifique las fortalezas, debilidades y áreas de mejora.

INFORMACIÓN SOBRE EL PROFESORADO, PERSONAL DE APOYO Y RECURSOS MATERIALES		
Fortalezas	Debilidades	Áreas de Mejora
Actitud receptiva de los profesores hacia los estudiantes	Mala regulación de la calefacción del aula y, sobre todo, del sistema de aire acondicionado de la propia Facultad.	Plan de mejora técnica que se ha puesto en marcha en este curso
Alta calidad de la atención a los estudiantes en las tutorías	La exclusión del profesor asociado a la hora de contar con equipo informático.	Solicitar a secretaria general el equipamiento
Rigor en la preparación de las clases	Con respecto a los recursos tecnológicos de la Facultad de Letras y del Aulario se observan carencias de los equipos de sonido.	Se ha realizado la renovación de los equipos de sonido en este curso
Excelente preparación técnica del Personal de Apoyo y disponibilidad para el trabajo	Personal de Apoyo insuficiente en el área de informática	Petición a gerencia de cubrir las bajas y vacantes con celeridad
Esfuerzo económico para la renovación de los fondos bibliográficos		Consolidación de la exedra como espacio polivalente y puesta de enchufes en las aulas.
Instalaciones en general en buen estado.		

## 6. Procedimientos para Garantizar la Calidad de las Prácticas Externas y los Programas de Movilidad

### 6.1. ¿Se han definido procedimientos para la recogida y análisis de información sobre las prácticas externas?

Sí, se han definido procedimientos para la recogida de información sobre las prácticas externas: encuestas de los siguientes grupos de interés (Estudiantes en prácticas externas, Tutor Interno de las prácticas externas, Tutor Externo de las Prácticas Externas, Profesores y Egresados).

### 6.2. Analice, reflexione y valore la información sobre las prácticas externas

La asignatura de Prácticas Externas aparece en diversos grados de la facultad, en la mayoría como asignatura optativa. La Facultad y los departamentos han realizado numerosos convenios con empresas presentando una oferta diversificada en perfiles o ámbitos profesionales acordes con las salidas profesionales del título, tales como: docencia, archivística, biblioteconomía, museología, arqueología, gestión del patrimonio, gestión cultural, turismo cultural, cooperación y mediación intercultural. Esta oferta podría verse incrementada con la aplicación de otros convenios vigentes en el caso de que pudiera adaptarse el período de prácticas a otras fechas (como el período estival) si se flexibiliza el calendario académico.

Respecto al grado de satisfacción de esta asignatura sabemos que es muy elevado. La valoración que se incluye en la memoria de prácticas realizada por los estudiantes y la información directa obtenida de los tutores externos de las entidades colaboradoras durante el desarrollo del período de prácticas es muy positiva. En ambos casos las opiniones recabadas son muy favorables. De hecho, a raíz de esa experiencia satisfactoria se ha facilitado la oferta adicional de prácticas remuneradas.

Hay una valoración positiva de las prácticas externas: por su buena calidad, la buena atención a los alumnos y la buena organización.

A raíz de la reflexión anterior, identifique las fortalezas, debilidades y áreas de mejora.

<b>INFORMACIÓN PRÁCTICAS EXTERNAS</b>		
<b>Fortalezas</b>	<b>Debilidades</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
Diversificada oferta de perfiles de prácticas, acordes con las salidas profesionales del título	Dificultad de compatibilizar algunas prácticas de determinados perfiles o entidades con el calendario académico	Ampliar oferta de prácticas de la Facultad.
Vinculación con el entorno patrimonial de la región y valoración muy favorable de las entidades colaboradoras	Desequilibrio en la oferta de prácticas entre distintos grados	
Adecuación entre la formación académica teórica del grado y su aplicación en las prácticas		

**6.3. ¿Se han definido procedimientos para la recogida y análisis de información sobre los programas de movilidad?**

Sí, existe un sistema que recoge información sobre los programas de movilidad, así como, datos de percepción recogidos mediante encuesta de los siguientes grupos de interés: Estudiantes participantes en prácticas de movilidad, Profesores y Egresados.

**6.4. Analice, reflexione y valore la información sobre los programas de movilidad**

La Facultad de Letras es una de las facultades que más alumnos Erasmus recibe de la UCLM. Existe un vicedecanato que se dedica en concreto a los alumnos Erasmus que vienen y salen de nuestra facultad. Su valoración por parte de todos los sectores universitarios es muy alta.

A raíz de la reflexión anterior, identifique las fortalezas, debilidades y áreas de mejora.

<b>INFORMACIÓN PROGRAMAS DE MOVILIDAD</b>		
<b>Fortalezas</b>	<b>Debilidades</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
Posibilidades de aprender o mejorar un idioma	Mejora de la Información y difusión	Dar apoyo administrativo al vicedecanato por el trabajo a realizar
Buena atención de los tutores de la UCLM	Excesiva carga de trabajo del vicedecano encarado	Mejorar la difusión de los programas de movilidad
Buena experiencia personal	Se constata que algunos alumnos Erasmus no cumplen con el calendario del centro y se trasladan a sus domicilios antes de finalizar el curso.	

## **7. Procedimientos de Análisis de la Inserción Laboral de los Graduados y de la Satisfacción con la Formación**

### **7.1. ¿Se han definido procedimientos para la recogida y análisis de información sobre la inserción laboral?**

Sí, la UCLM realiza un estudio anual mediante entrevista telefónica personal asistida por computador (CATI). Este estudio se realiza utilizando un muestreo aleatorio simple con estimaciones por centro estudio y sexo.

### **7.2. Analice, reflexione y valore la información sobre la inserción laboral**

No se disponen de datos estadísticos sobre la inserción laboral de los egresados por falta de estudios recientes que no ha realizado la unidad de calidad de la UCLM. Este aspecto aparece reseñado así en los informes de verificación de la ANECA.

A raíz de la reflexión anterior, identifique las fortalezas, debilidades y áreas de mejora.

<b>INFORMACIÓN INSERCIÓN LABORAL</b>		
<b>Fortalezas</b>	<b>Debilidades</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
Información sobre salidas laborales	Falta de mecanismos de información y encuestas entre egresados	Necesidad de realizar acciones de contacto con egresados
		Gestionar con la Unidad de Calidad la necesidad de estudios estadísticos.

--	--	--

**7.3. ¿Se han definido procedimientos para la recogida y análisis de información sobre la satisfacción con la formación?**

Sí, existen un procedimiento periódico y sistemático para la recogida, mediante encuesta, de la satisfacción de los siguientes grupos de interés: Estudiantes, Profesores, PAS y Egresados que realiza la Oficina de la Calidad del Rectorado.

**7.4. Analice, reflexione y valore la información sobre la satisfacción con la formación**

Como ya hemos señalado anteriormente, al no disponer de encuestas sobre los egresados, no poseemos información sobre la satisfacción de estos con la formación.

**8. Procedimientos para el Análisis de la Satisfacción de los Distintos Colectivos Implicados y de Atención a las Sugerencias y Reclamaciones.**

**8.1. ¿Se han definido procedimientos para la recogida y análisis de información sobre la satisfacción de los colectivos implicados con el Título?**

Sí, la UCLM recoge anualmente la satisfacción de los estudiantes sobre la docencia del profesorado en todas y cada una de las asignaturas y recoge, de forma periódica y sistemática, la satisfacción de los estudiantes, profesores, PAS y egresados con el Título

**8.2. Analice, reflexione y valore la información sobre satisfacción de los colectivos implicados con el Título**

Para este análisis nos basamos en los últimos informes de evaluación para la acreditación por parte de la ANECA que recoge el grado de satisfacción con el Título del Personal Docente e Investigador, la de los Estudiantes y la del Personal de Administración y Servicios. Al tratarse de cinco títulos sería muy prolijo enumerar todos los datos disponibles, por lo que nos vamos a limitar a un resumen general.

Los datos más recientes aportados sobre el Grado de Satisfacción por parte de los estudiantes son muy elevados en los cinco grados sometidos a evaluación, prácticamente en todos los apartados, siendo especialmente valorado por los alumnos la existencia de un programa de movilidad internacional que es adecuado para la formación complementaria del estudiante. Igualmente, los alumnos se muestran muy satisfechos tanto con la planificación de la enseñanza como el personal académico y de Administración y Servicios. Se puede concluir que el perfil y experiencia docente del personal académico ha permitido desarrollar el plan de estudios con garantías.

El resultado de las encuestas de satisfacción del personal docente es aún más positivo, aunque son algo más críticos sobre los recursos materiales y servicios, en la parte correspondiente a aulas, no tanto en Biblioteca y fondos documentales. Por su parte, la Encuesta de satisfacción del Personal de Administración y Servicios denota que “La gestión de los cargos académicos del centro es ágil y responde a nuestras necesidades” y “los espacios de trabajo donde desarrollo mi actividad son adecuados para el desempeño de mi labor”.

En líneas generales, se puede observar cómo la encuesta del PDI refleja unas puntuaciones algo más altas que la de los Estudiantes, excepto en la percepción de la gestión y organización, que para estos está mejor valorada. Las encuestas del PAS muestran, en general, un grado de satisfacción bastante alto. Salvo en algún caso muy puntual, las medias obtenidas por la Titulación en cada uno de los ítems de las diferentes encuestas, en algunos casos están por encima de las de la UCLM.

A raíz de la reflexión anterior, identifique las fortalezas, debilidades y áreas de mejora.

<b>8.2. INFORMACIÓN SATISFACCIÓN COLECTIVOS IMPLICADOS</b>		
<b>Fortalezas</b>	<b>Debilidades</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
Buena valoración general de todos los colectivos encuestados		
Calidad del personal docente, administrativo y de servicios		
Ambiente que fomenta el aprendizaje		

**8.3. ¿Se han definido procedimientos para la recogida y análisis de información sobre las sugerencias y reclamaciones de los estudiantes?**

Sí, en la UCLM se existe un sistema corporativo que gestiona y centraliza todas las consultas quedando un registro de las respuestas, acciones tomadas y responsables que gestionaron la incidencia. Este sistema ya está desplegado en la práctica totalidad de servicios de la universidad y ha supuesto una herramienta fundamental para los usuarios. Este sistema, denominado Centro de Atención al Usuario, está soportado bajo una plataforma CRM y a él pueden acceder estudiantes, profesores, PAS y cualquier miembro de la sociedad que lo solicite.

Pero, además de la acción institucional propia de la Universidad, la Facultad ha puesto a disposición de todos varios canales de comunicación a través de los cuales se pueden hacer llegar las sugerencias, reclamaciones y todo tipo de consultas. Así en la página web de la facultad existe un enlace a un buzón que está a disposición de todos sus miembros. La Delegación de estudiantes dispone también de un buzón similar. Cabe también añadir que la información de la Facultad se difunde a través de las redes sociales en las que la Facultad está muy presente. Hemos comprobado que estos nuevos medios tienen una elevada aceptación entre los estudiantes y así se puede comprobar en la propia página web de la Facultad, donde se encuentran todos los enlaces a las redes.

**8.4. Analice, reflexione y valore la información sobre las sugerencias y reclamaciones que han realizado los estudiantes**

En conjunto, puede considerarse que los estudiantes disponen de canales adecuados para transmitir sus sugerencias y reclamaciones, tanto de manera personal como por escrito y por vía telemática. Todas las consultas son contestadas.

A raíz de la reflexión anterior, identifique las fortalezas, debilidades y áreas de mejora.

<b>INFORMACIÓN SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES</b>		
<b>Fortalezas</b>	<b>Debilidades</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
Diversidad de canales (tradicionales y en la Red) para la comunicación de sugerencias y reclamaciones por parte de los alumnos		

## 9. Análisis de la Información Pública disponible a través de la Página web

### 9.1. Valore los siguientes ítems de información pública

En la siguiente tabla se recoge una serie de información que debe ser accesible a través de la página web que recoja la información de los títulos. Se debe valorar la disponibilidad de esta información como:

- Completa:** La información está completa en la web
- Incompleta:** Hay información en la web pero no está completa
- No existe:** No hay información en la web del Título.
- No Procede:** La descripción del ítem no procede para el Título.

ÍTEM		Completa	Incompleta	No Existe	No Procede
DIMENSIÓN 1 Gestión del Título	El perfil de ingreso y criterios de admisión	X			
	Las competencias del título	X			
	La normativa académica del título (permanencia y reconocimiento y transferencia de créditos)	X			
	La documentación oficial del título (informes evaluación, modificación y seguimiento, verificación, publicación en BOE,...)	X			
	El despliegue del Plan de Estudios: Las Guías Docentes Electrónicas	X			
	Información del plan de estudios y de los recursos de aprendizaje previstos.	X			
	En su caso la información relativa al "curso de adaptación"				X
DI ME NS	Listado de Personal Académico con categoría y ámbito deconocimiento	X			
	Los recursos materiales y adecuación al número de estudiantes y a las actividades formativas programadas en el título.	X			
	En el caso de que el título contemple la realización de prácticas externas obligatoria: normativa, convenios, resultados...	X			
DIMENSIÓN 3 Resultado	En la web hay información sobre las estimaciones en la memoria y resultados de indicadores y tasas: graduación, abandono, eficiencia, rendimiento,...		X		

### 9.2. Analice, reflexione y valore sobre la información pública disponible

Todos los ítems indicados están disponibles en la web de la Facultad y de los títulos y esa información es completa y pública. Aunque la gestión de la página web a través del programa Sitecore es muy compleja y problemática, y carga en exceso de trabajo a los equipos tanto del decanato como de los departamentos.

A raíz de la reflexión anterior, identifique las fortalezas, debilidades y áreas de mejora.

11.2. INFORMACIÓN PÚBLICA DISPONIBLE		
Fortalezas	Debilidades	Áreas de Mejora
La información pública es completa y accesible en las dimensiones 1 y 2 (Gestión y Recursos)	Retrasos puntuales en la información de la página web.	Incorporar información pública en la web cuando la proporcione la UCLM
		Actualizar al máximo las novedades en la página web

## 10. Análisis de los indicadores: Tasa de Graduación, Abandono y Eficiencia

### 10.1. ¿Se han calculado los indicadores cuantitativos establecidos en la memoria de verificación?

Sí, en todos los grados los resultados de los indicadores del programa formativo son congruentes con el diseño, la gestión y los recursos puestos a disposición de los títulos. en el siguiente cuadro se encuentra recogida la información.

Curso 2019-20	Español	Historia del Arte	Historia	Estudios Ingleses	Lenguas Modernas
Tasa de Eficiencia	72,8 %	90 %	89 %	85 %	84 %
Tasa de Rendimiento	77,6	80 %	89 %	78 %	83 %

### 10.2. Analice, reflexione y valore las estimaciones de las tasas y los valores actuales alcanzados

Los indicadores de aprendizaje alcanzados por los egresados son coherentes con el perfil de egreso y se corresponde con el nivel de MECES (Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior). Son muy satisfactorios y solo encontramos problemas puntuales en algunos grados y asignaturas. Las tasas de graduación son muy elevadas, entre el 70 y el 80 %, y las de abandono entran en el límite de lo razonable.

La formación proporcionada por los títulos cubre diferentes salidas profesionales muy amplias: educación, investigación, mundo editorial, traducción, turismo y un largo etcétera.

A raíz de la reflexión anterior, identifique las fortalezas, debilidades y áreas de mejora.

INDICADORES		
Fortalezas	Debilidades	Áreas de Mejora
Elevada tasa de rendimiento	Elevado nivel de alumnos repetidores en asignaturas concretas del Grado de Estudios Ingleses	Mejorar coordinación en el Grado de Estudios Ingleses en las asignaturas de lengua.
Elevada y creciente tasa de deficiencia		
Elevado índice de lectura de TFGs	Nivel bajo de los TFGs en el grado de Estudios Ingleses	Curso 0 para informar sobre los Tfgs en este grado

## 11. Análisis de las Recomendaciones Realizadas en el Informe de Verificación y Modificación del Título y en los Informes de Seguimiento

### 11.1. Enumere las recomendaciones recogidas en los informes de verificación y modificación del título y en los informes de seguimiento anteriores e indique su grado de consecución

En el informe definitivo de renovación de la acreditación emitido en diciembre de 2021 se enumeran las siguientes recomendaciones:

	Español	Historia del Arte	Historia	Ingleses	Lenguas Modernas
<b>Recomendación 1</b>	Llevar a cabo estudios de satisfacción entre los egresados, profesorado y empleadores.	Publicación en la Web del título de los informes de seguimiento	Hacer públicas las guías docentes.	Llevar a cabo estudios de satisfacción entre los egresados, profesorado y empleadores.	Llevar a cabo estudios de satisfacción entre los egresados, profesorado y empleadores.
<b>Recomendación 2</b>	Analizar la evolución de los diferentes indicadores del título, principalmente de las tasas de graduación y abandono	Publicación en la Web de los principales resultados del título	Llevar a cabo estudios de satisfacción entre los egresados, profesorado y empleadores	Analizar la evolución de los diferentes indicadores del título, principalmente de las tasas de graduación y abandono	Analizar la evolución de los diferentes indicadores del título, principalmente de las tasas de graduación y abandono

<b>Recomendación 3</b>	-	Incluir enlace al CIPE	Analizar la evolución de los diferentes indicadores del título, principalmente de las tasas de graduación y abandono		
<b>Recomendación 4</b>	-	Emprender acciones que permitan aumentar el número de respuestas a las encuestas			
<b>Recomendación 5</b>		Falta información relativa a ayudas que faciliten la movilidad estudiantil			

**11.2. Analice, reflexione y valore el grado de consecución de las recomendaciones efectuadas en el informe de renovación del Título**

Hemos tenido en consideración todas las recomendaciones y hemos llevado a cabo la consecución de la inmensa mayoría de ellas, incluyendo aquellas que específicamente se referían a carencias de la página web.

En el caso de las recomendaciones 1-3 del Grado de Historia del Arte y 1 del Grado de Historia ya han sido corregidas en su totalidad.

Otras recomendaciones que afectan a todos los grados se refieren a dos puntos en concreto:

1. Las referidas a la falta de estudios de satisfacción depende no de la Facultad sino de la Unidad de Calidad de la UCLM, y se va a solicitar que se realice un seguimiento más completo.
2. Las referidas a la evolución de los indicadores se va a implementar una reunión anual de la Comisión de Calidad con el único objetivo de realizar un análisis de estas y la toma de posibles medidas.

A raíz de la reflexión anterior, identifique las fortalezas, debilidades y áreas de mejora.

CONSECUCCIÓN DE LAS RECOMENDACIONES DEL INFORME DE VERIFICACIÓN		
Fortalezas	Debilidades	Áreas de Mejora
Consecución de las recomendaciones de los informes de seguimiento anteriores	Falta de encuestas de satisfacción	Solicitud a la Unidad de Calidad de la UCLM

## 12. Valoración Semicuantitativa

La Comisión de Garantía de la Calidad del Centro debe realizar una valoración semicuantitativa de cómo se sitúa la Titulación en los aspectos de reflexión anterior, teniendo en cuenta los siguientes valores:

**A: Excelente; B: Bueno; C: Regular; D: Deficiente y EI: Evidencias Insuficientes.**

	A	B	C	D	EI
1. Calidad de la Enseñanza	X				
2. Resultados del Aprendizaje	X				
3. Profesorado	X				
4. Personal de Apoyo	X				
5. Recursos Materiales	X				
6. Prácticas Externas		X			
7. Programas de Movilidad	X				
8. Inserción Laboral		X			
9. Satisfacción con la Formación	X				
10. Satisfacción de los Colectivos Implicados con el Título	X				
11. Sugerencias y Reclamaciones de los Estudiantes	X				
12. Análisis de los indicadores: Tasa de Graduación, Abandono y Eficiencia		X			
13. Análisis de las Recomendaciones Realizadas en el Informe de Verificación del Título	X				
14. Análisis de la Información Pública disponible a través de la web		X			

## Plan de Acción de Mejoras

Acciones de mejora	Priorización	Tareas	Responsable de tarea	Tiempos	Responsable seguimiento
Mejorar los mecanismos de coordinación	ALTA	Plan de coordinación interdepartamental	Comisión de Garantía de la Calidad del Centro		Comisión de Garantía de la Calidad del Centro
Realización de unos criterios para los horarios	ALTA	Revisión de los criterios de organización de los horarios.	Secretaría del Decanato	Curso 2022/23	Comisión de Garantía de la Calidad del Centro
Estudiar la evolución de los resultados académicos	ALTA	Reunión anual	Comisiones de Calidad de los Grados	Curso 2022/23	Comisión de Garantía de la Calidad del Centro
Abordar los Modificas pendientes	ALTA	Solicitar al Rectorado	Vicerrectorado de docencia	Curso 2023/24	Comisión de Garantía de la Calidad del Centro
Implantar las tutorías personalizadas y el programa MENTOR	ALTA	Plan de Acción Tutorial	Comisión de Garantía de la Calidad del Centro	Curso 2022/23	Comisión de Garantía de la Calidad del Centro
Seguimiento Guías docentes	ALTA	Revisión Guías	Vicedecanato de Innovación Docente	Curso 2022/23	Junta de Facultad
Técnico Informático	ALTA	Solicitud Gerencia	Decanato	Curso 2022/23	Decanato
Ampliar Convenios Prácticas	ALTA	Ampliar Convenios Empresas	Vicedecanato de Prácticas	Curso 2022/23	Vicedecanato de Prácticas
Encuestas de Egresados	MEDIA	Solicitar Unidad de Calidad	Decanato	Curso 2022/23	Decanato
Realizar estudio de los indicadores	ALTA	Reunión anual	Comisión de Garantía de la Calidad del Centro	Curso 2022/23	Comisión de Garantía de la Calidad del Centro
Mejorar la difusión de la información página web y redes	ALTA	Becario de Colaboración	Secretaría del Decanato	Curso 2022/23	Secretaría del Decanato
Estudio absentismo alumnos	ALTA	Reunión Anual	Comisión de Garantía de la Calidad del Centro	Curso 2022/23	Comisión de Garantía de la Calidad del Centro
Reforma del Seminario F102 y Laboratorio de Geografía Física	ALTA	Plan de mejoras	Decanato	Curso 2022/23	Decanato
Eficiencia Planes de Calidad	ALTA	Negociar Unidad de Calidad Rectorado	Comisión de Garantía de la Calidad del Centro	Curso 2022/23	Comisión de Garantía de la Calidad del Centro