

## **INFORME 2017-2018 DE RESULTADOS DO SISTEMA DE GARANTÍA INTERNO DE CALIDADE**

### **Comisión de Estratexia e Calidade**

#### **Contidos**

1. COMPOSICIÓN DA COMISIÓN DE ESTRATEXIA E CALIDADE
2. FUNCÍONS DA COMISIÓN DE ESTRATEXIA E CALIDADE
3. REUNIÓNS DA COMISIÓN DE ESTRATEXIA E CALIDADE
4. ASUNTOS TRATADOS NAS REUNIÓNS
  - 4.1. Seguimento do Sistema de Garantía de Calidade do centro: revisión, análise de resultados e aprobación do Informe Anual
  - 4.2. Acreditación das titulacións leccionadas no centro
  - 4.3. Xestión de suxestións, preguntas, felicitacións e queixas
  - 4.4. Análise da situación dos TFGs e TFMs e tomada de decisións sobre a mudanza de datas para a realización da defensa dos TFGs e TFMs
  - 4.5. Informe sobre a adecuación do recoñecemento de créditos
5. ANEXOS
  - Anexo I. Informe Anual de Resultados do SGIC do curso 2017-2018
  - Anexo II. Informe final de preguntas, reclamacións, suxestións e felicitacións do curso 2017-2018
  - Anexo III. Informe sobre a adecuación do recoñecemento de créditos para as titulacións ofertadas no centro durante o curso 2017-2018

## 1. COMPOSICIÓN DA COMISIÓN DE ESTRATEXIA E CALIDADE

Após a aprobación, a 26 de xullo de 2017, do novo Regulamento de Réxime Interno da Facultade de Filoloxía, a Comisión de Estratexia e Calidade ficou composta por:

### Membros natos

María Jesús Lorenzo Modia (decana)  
Carlos C. Vizcaíno Fernández (vicedecano)  
Xosé Manuel Sánchez Rei (secretario académico)  
Esperanza Acín Villa (coord. Grao en Español)  
Leticia Eirín García (coord. Grao en Galego e Portugués)  
Elizabeth Woodward Smith (coord. Grao en Inglés)  
José Manuel Estévez Súa (coord. MIEIA)  
Carme Fernández Pérez-San Julián (coord. MLCD)  
Xoán López Viñas (coord. MILA)  
María I. Silva Pais (administradora do centro)

### Profesorado

L. Fernando González Muñoz  
M<sup>a</sup> Dolores Sánchez Palomino

### Estudantado

Erea Blanco Gallego  
Celtia Sanmartín García  
Ángela Vázquez Bao

### P.A.S.

Marta Lago Méndez

### Representante do alumnado egresado

Anabella Soledad Barsaglini Castro

### Representante dos empregadores

Marina Filgueira Figueira (TWIST Gestión de Ocio Educativo)

## 2. FUNCIONS DA COMISIÓN DE ESTRATEXIA E CALIDADE

A Comisión de Estratexia e Calidade da Facultade de Filoloxía reúnese regularmente de forma a:

- realizar o seguimento dos planos de mellora das titulacións que se imparten no centro e a elaboración dunha memoria anual sobre o grao de execución e de satisfacción dos planos de mellora
- coordinar e promover accións correctoras que estean destinadas a mellorar a calidade da docencia

- elaborar e realizar o seguimento de calquera informe de avaliación da calidade que se lle solicitar ao centro
- elaborar unha proposta dos planos estratéxicos que correspondan á Facultade
- promover relacións cos axentes sociais e económicos que redunden na mellora das titulacións e na inserción laboral dos egresados
- elaborar propostas sobre futuros estudos
- informar e realizar o seguimento dos programas académicos de mobilidade e de intercambio
- elaborar e realizar o seguimento dos planos de captación de alumnado para as titulacións leccionadas na facultade

### **3. REUNIÓNS DA COMISIÓN DE ESTRATEXIA E CALIDADE**

Durante o curso 2016-2017, a Comisión de Estratexia e Calidade celebrou catro reunións ordinarias, nas datas e coas ordes do día que se recollen a seguir:

#### **16.10.2017 - Orde do día**

1. Aprobación, se proceder, da acta da sesión anterior
2. Informe da Sra. Decana
3. Aprobación, se proceder, sobre a tomada de decisións a respecto da mudanza de datas para a realización da defensa dos TFGs e TFMs
4. Asuntos varios
5. Suxestións e preguntas

#### **09.01.2018 - Orde do día**

1. Aprobación, se proceder, da acta da sesión anterior
2. Informe da Sra. Decana
3. Elaboración de informes de seguimento para as titulacións existentes na facultade
4. Análise da situación dos TFG
5. Asuntos varios
6. Suxestións e preguntas

#### **19.04.2018 - Orde do día**

1. Aprobación, se proceder, da acta da sesión anterior
2. Informe da Sra. Decana
3. Análise dos inquéritos de avaliación da docencia

4. Aprobación, se proceder, do informe sobre a adecuación do recoñecemento de créditos
5. Aprobación, se proceder, da segunda parte do informe de análise de resultados do Sistema de Garantía de Calidade do curso 2016-2017
6. Aprobación, se proceder, dos autoinformes de seguimento do curso 2016-2017 dos tres graos, do Mestrado en Literatura, Cultura e Diversidade e do Mestrado Interuniversitario en Lingüística Aplicada, ben como dos palnos de mellora derivados
7. Asuntos varios
6. Suxestións e preguntas

#### **24.07.2018 - Orde do día**

1. Aprobación, se proceder, da acta da sesión anterior
2. Informe da Sra. Decana
3. Aprobación, se proceder, do *Informe final sobre preguntas, reclamacións, suxestións e parabéns* do curso 2017-2018
4. Asuntos varios
5. Sucesións e preguntas

## **4. ASUNTOS TRATADOS NAS REUNIÓNS**

### **4.1. Seguimento do Sistema de Garantía de Calidade do centro: revisión, análise de resultados e aprobación do Informe anual**

No procedemento PM01 do Sistema de Garantía Interna de Calidade (SGIC) da Facultade de Filoloxía recóllese que a Comisión de Estratexia e Calidade (CEC) do centro analizará anualmente de forma sistemática toda a información derivada de cada un dos procedementos definidos no SGIC, dando especial relevancia na súa análise aos datos relativos a necesidades, expectativas e satisfacción dos diferentes grupos de interese do centro (PA03), aos resultados académicos (PC11) e á inserción laboral (PC13).

Como resultado desta análise a Comisión poderá propor a modificación dalgún dos procedementos que integran o SGIC.

Debido á cantidade de indicadores que é preciso analizar e ao acceso escalonado aos valores dos mesmos, a CEC realiza a análise por partes. Así, na reunión de 19 de ABRIL de 2017 efectuou a última parte do *Informe de análises de resultados* do curso 2016-

2017. A revisión dos resultados do curso 2017-2018 foron realizados en dúas reunións da CEC do curso 2018-2019, en concreto as celebradas a 31 de outubro de 2018 e 8 de febreiro de 2019. No momento da súa aprobación foron incluídos neste informe (anexo I).

#### **4.2. Acreditación das titulacións leccionadas no centro**

Após a renovación da acreditación dos títulos dos que o centro é responsábel administrativo –os tres graos, o Mestrado en Literatura, Cultura e Diversidade e o Mestrado Interuniversitario en Lingüística Aplicada–, no primeiro semestre de 2018 presentáronse os informes de seguimento das titulacións do curso 2016-2017.

Neste sentido, a Universidade da Coruña realizou diante da Axencia para a Calidade do Sistema Universitario de Galicia (ACSUG) a solicitude para a Acreditación Institucional da Facultade de Filoloxía. A Comisión Galega de Informes, Avaliación, Certificación e Acreditación acordou na súa reunión de 29 de outubro de 2018 ratificar o informe de avaliación para a acreditación institución da Facultade de Filoloxía da Universidade da Coruña. Desta maneira, o seguimento das titulacións do curso 2017-2018 realizarase xa a través desta vía.

#### **4.3. Xestión de suxestións, preguntas, parabéns e queixas**

Segundo se recolle no procedemento PA04 “Xestión de incidencias, reclamacións e suxestións”, o Vicedecano de Calidade elaborou o *Informe Final de suxestións, preguntas, queixas e parabéns do curso 2017-2018*. Este informe foi aprobado pola Comisión de Estratexia e Calidade na reunión celebrada en 24 de xullo de 2018.

#### **4.4 Análise da situación dos TFGs e TFM e tomada de decisións sobre a amudanza de datas para a realización da súa defensa**

Unha vez recibidas as propostas sobre o sistema de avaliación dos TFGs e TFM elaboradas pola comisión creada aos efectos, a Comisión de Estratexia e Calidade aprobou na súa reunión de 9 de xaneiro de 2018 o novo sistema de avaliación e acordou levalo para a súa aprobación na Xunta de Centro.

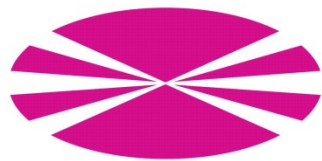
#### **4.5 Informe sobre a adecuación do recoñecemento de créditos**

Consoste o establecido no Sistema de Garantía Interno de Calidade da Facultade de Filoloxía, a 19 de abril de 2018 foi aprobado pola Comisión de Estratexia e Calidade o *Informe sobre a adecuación do recoñecemento de créditos* presentado pola Administración do Centro, en que se informa que a totalidade de solicitudes de recoñecemento de créditos presentadas durante o curso académico 2017-2018 foron resolvidas segundo a normativa e os procedementos vixentes.

## **Anexo I**

# **INFORME ANUAL DE ANÁLISE DE RESULTADOS DO SGIC 2017-2018**

---



**Comisión de Estratexia e Calidade  
Facultade de Filoloxía**

# Informe anual de resultados do SGIC 2016-2017

## **PM01. Medición, análise e mellora: análise de resultados**

### **Determina**

A Facultade analiza anualmente de forma sistemática os diferentes resultados. A información a analizar procede dos resultados do análise de cada un dos procedementos definidos no SGIC. Especial relevancia para esta análise teñen os relativos a necesidades, expectativas y satisfacción dos diferentes grupos de intereses (PA03), aos resultados académicos (PC11) e á inserción laboral (PC13).

A Comisión de Estratexia e Calidade elaborará o “Informe de análise de resultados do SGIC”.



## **Indicadores desta primeira fase**

- PE01.** Política e obxectivos de calidade do centro
- PE02.** Política de PDI e PAS
- PC01.** Oferta formativa da UDC que se elabora no centro
- PC02.** Revisión e mellora dos títulos oficiais
- PC03.** Perfil ingreso/egreso e captación de estudantado
- PC04.** Selección, admisión e matriculación de alumnado
- PC05.** Orientación ao estudantado
- PC06.** Planificación/desenvolvemento do ensino
- PC07.** Avaliación da aprendizaxe (pendente análise)
- PC08.** Mobilidade do estudantado
- PC09.** Prácticas externas
- PC10.** Orientación profesional
- PC12.** Información pública
- PC13.** Inserción laboral
- PC14.** Obxectivos do plan de estudos
- PA01.** Xestión dos documentos e das evidencias
- PA02.** Suspensión dun título
- PA04.** Xestión de incidencias, reclamacións e suxestións
- PA08.** Expedición de títulos oficiais

# PE01. Política e obxectivos de calidade

## **Obxecto**

Definición e difusión da política e dos obxectivos de calidade

## **Recomendación da comisión avaliadora do SGIC**

“Recoméndase continuar a definir indicadores cuantitativos vinculados aos obxectivos da política de calidade da Facultade”

## **Análise**

Aprobadas en XF de 19 de marzo de 2018 con indicadores cuantitativos:

- Novo SGC: NON
- Incrementar a visibilidade da Facultade: ?
- Mecanismos de detección de plaxio: SI
- Novo regulamento de TFG:

## **Proposta**

En marzo de 2019, revisar os indicadores e propór unha actualización para o curso 2019-2020.

## PE02. Política de PDI e de PAS

### **Obxecto**

Informar de como a UDC establece a súa política de PDI e PAS

### **Análise**

No informe 2015-2016 acordouse solicitar ao grupo de traballo a modificación dos SGIC da UDC que fundisen este procedemento co PA05. Xestión PDI e PAS.

O grupo recolleu a proposta e presentou un modelo de SGC en que desaparece este procedemento. Só se incluíu o D03.P05. Xestión do Persoal Académico e de Apoio á Docencia (Obxecto: Garantir a adecuación e suficiencia do profesorado e do persoal de apoio á docencia. Se o centro detectar unha necesidade, elaborará un plano).

### **Proposta**

Agardar ás indicacións da Vicerreitoría relativas á modificación do SGC.

# PC01. Oferta formativa elaborada no centro

## **Obxecto**

Estabelecer a oferta formativa do centro.

A CEC analizará a adecuación da oferta formativa e realizará propostas.

## **Análise**

Graos: estabilidade.

Mestrados: necesidade de alcanzar a matrícula mínima.

## **Propostas**

Non son necesarias.

## PC02. Revisión e mellora dos títulos

### **Obxecto**

Estabelecer a oferta formativa do centro. A CEC analizará a adecuación da oferta formativa e realizará propostas.

### **Análise**

Proceso para a modificación da memoria de verificación do IMAES.

### **Propostas**

Manter a oferta formativa, coa modificación do IMAES.

## PC03. Perfil ingreso/egreso e captación

### Obxecto

Estabelecer como o centro elabora, revisa, fai público e actualiza os perfís de ingreso/egreso, ben como as accións de captación

### Análise

A análise do perfil de ingreso/egreso realizouse nos autoinformes de seguimento das titulacións para o curso 2016-2017

Planos de captación desenvolvidos (MLCD, graos...)

### Propostas

Non é preciso modificar o perfil ideal de ingreso.

Analizar perfil real de ingreso e egreso cada 2-3 anos.

Manter os planos de captación

# PC04. Selección, admisión e matriculación de estudantes

## Obxecto

Estabelecer os procesos. Nas revisións anuais comprobarase a concordancia entre os rexistros de matrícula e as actas definitivas

## Achega de datos

A administración do centro e as comisións de admisión nos mestrados informan da concordancia

Publicáronse as listaxes de selección/admisión dos mestrados segundo o recollido no procedemento.

## Análise

O proceso establecido está a funcionar sen incidencias

## Proposta

Non se considera precisa

## PC05. Orientación ao estudantado

### Accións realizadas

IN01-PC05 (% de accións efectuadas/programadas): 100%

IN03-PC05 (índice de satisfacción do estudantado, sobre 7 valores):

GE	1º: 3,42 (4,86)	3º: 3,47 (2,50)	MLCD: 5,10 (6,33)
GGP	1º: 4,20 (3,75)	3º: 3,43 (4,50)	MILA-UDC: 5,67 (5,60)
GI	1º: 3,77 (3,88)	3º: 2,92 (3,00)	IMAES-UDC: 6,33 (4,25)

### Análise

IN03-PC05 valores baixos.

Alumnado pouco autónomo? Crecente demanda de orientación

Percepción de que os ítems anteriores da enquisa (acollida, mobilidade, prácticas...) non son orientación.

### Proposta

Na publicidade das actuacións, vincular todo a “Orientación ao estudantado”



## PC06. Planificación/desenvolvemento do ensino

### Achega de datos

- PDA 2017-2018 remitida nos prazos establecidos pola UDC.
- PODs aprobados polo Departamento de Letras a 13 de xuño de 2018. Acta do Secretario do Centro (segundo marca o procedemento)
- Guías docentes confeccionadas e incorporadas á aplicación. Aprobadas pola Xunta de Facultade de 24 de xullo de 2018.

### Análise

- Normalidade

### Proposta

- Non se considera necesaria

# PC07. Avaliación da aprendizaxe

## **Achega de datos**

Desviacións definidas no punto VIII das Normas de avaliación, cualificación e reclamacións

## **Análise**

En cursos anteriores, as coordinadoras pedíronlla ao profesorado das materias com desviacións.

## **Proposta**

Proceder como en anos anteriores

Desta maneira, a CEC analizará estas análises na segunda parte da revisión dos resultados do SGIC

# PC08. Mobilidade do estudiantado

## Alumnado saínte

- Grao en Español:
- Grao en Galego e Portugués:
- Grao en Inglés:

**TOTAL:** (0 Grao dual com USW + 17 Erasmus + 1 Erasmus Práct.)

## Alumnado entrante (Xescampus)

- Grao en Español: 80
- Grao en Galego e Portugués: 6
- Grao en Inglés: 51
- MLCD: 0
- MILA UDC: 4
- IMAES UDC: 11

**TOTAL:** 152 (2016-2017:163)

**TOTAL (sen duplicacións):** 105 (2016-2017: 111)

## Análise

- Xa somos o centro que máis alumnado de mobilidade recibe.

# PC09. Prácticas externas

## GRAOS

12 convenios activos

3 convocatorias

4 prazas convocadas – 4 prazas adxudicadas

Sesión informativa da FUAC sobre prácticas remuneradas

## Análise

Descenso de oferta de prazas: 4 (2017-2018) fronte a 11 (2016-2017)

Totalidade de prazas cubertas

## Proposta

Especial atención á difusión das convocatorias

# PC09. Prácticas externas

## MESTRADOS

### **MLCD** (extracurriculares)

Non se convocaron.

### **MILA – IMAES** (curriculares)

Os coordinadores informan de normalidade absoluta.

### **Análise**

Oferta superior á demanda

### **Proposta**

Non se considera pertinente

# PC10. Orientación profesional

## Actuacións

Programadas dúas xornadas (unha por cuadrimestre)

Realizouse unha (17 de outubro de 2017)

## Satisfacción

2017-2018 (2016-2017)

As actuacións encamiñadas a preparar o estudantado para a inserción ao mundo laboral ou a continuación de novos estudos son adecuadas?						
Curso	GE	GGP	GI	MLCD	MILA	IMAES
1º	3,69 (5)	4 (3,5)	3,42 (3,5)	2,67 (5,5)	5,33 (5,6)	5 (3,63)
3º	1,86 (2)	3 (3,5)	2 (2,37)	-	-	-

## Proposta

Manter as accións de anos anteriores

# PC12. Información pública

## **Obxecto**

Estabelecer a maneira en que a Facultade fai pública a información actualizada dos títulos para o coñecemento dos grupos de interese

## **Achega de datos**

Foron publicados na web: informes definitivos de acreditación / Medio ambiente / Formularios. Xa está a información para o curso 2017-2018  
Información na web do Departamento de Letras

## **Proposta**

Ver se é preciso completar a información do Departamento (áreas, por exemplo)

# PC13. Inserción laboral

## Obxecto

Analizar os datos da ACSUG (<http://www.acsug.es/gl/insercion>) e do Observatorio Ocupacional da UDC (<http://www.observatorio.udc.es/>)

## Achega de datos

ACSUG: datos de titulados no curso 2013-2014

Observatorio Ocupacional da UDC: cohorte 2009-2010

## Análise

Encomendar ás/aos coordinadoras/es de titulación a análise dos resultados de inserción laboral publicados pola ACSUG, para a súa incorporación ao informe de seguimento.



# PA01. Xestión dos documentos e das evidencias

## Obxecto

Asegurar a maneira de elaborar, revisar e aprobar a documentación do SGIC

## Análise

A aplicación informática con que se xestiona o SGIC dispón de versión actualizadas de todos os documentos

A facultade vén de recibir a Acreditación Institucional, para o que foi avaliado que funcionaba correctamente o proceso de documentación e de achegas de evidencias

## Proposta

Non se considera necesaria

## PA02. Suspensión dun título

### **Obxecto**

En caso de suspensión dun título, garantir a continuación de quen o tiver iniciado.

### **Achega de datos**

Non se produciron suspensións

### **Proposta**

Non se considera necesaria

## PA04. Xestión de incidencias, reclamacións, suxestións e felicitacións

### Obxecto

Garantir a correcta xestión destas comunicacións

### Achega de datos

A CEC aprobou na súa reunión de 24 de xullo de 2018 o *Informe final de preguntas, queixas, suxestións e felicitacións* do curso 2017-2018

### Análise

Xa non se dan confusións entre estas queixas e as reclamacións de cualificacións (habituais en cursos anteriores)

# PA08. Expedición de títulos oficiais

## **Obxecto**

Estabelecer os protocolos que deben ser aplicados para a expedición dos títulos oficiais que se imparten na Facultade

## **Achega de datos**

Desde a administración do Centro informan da ausencia de incidencias.  
Os protocolos están a funcionar.

## **Proposta**

Non se consideran pertinentes

# **INFORME ANUAL DE ANÁLISE DE RESULTADOS DO SGIC 2017-2018 (segunda fase)**

---



**Comisión de Estratexia e Calidade  
Facultade de Filoloxía**

# Informe anual de resultados do SGIC 2016-2017

## **PM01. Medición, análise e mellora: análise de resultados**

### **Determina**

A Facultade analiza anualmente de forma sistemática os diferentes resultados. A información a analizar procede dos resultados do análise de cada un dos procedementos definidos no SGIC. Especial relevancia para esta análise teñen os relativos a necesidades, expectativas y satisfacción dos diferentes grupos de intereses (PA03), aos resultados académicos (PC11) e á inserción laboral (PC13).

A Comisión de Estratexia e Calidade elaborará o “Informe de análise de resultados do SGIC”.

## Indicadores da primeira fase

- PE01. Política e obxectivos de calidade do centro
- PE02. Política de PDI e PAS
- PC01. Oferta formativa da UDC que se elabora no centro
- PC02. Revisión e mellora dos títulos oficiais
- PC03. Perfil ingreso/egreso e captación de estudantado
- PC04. Selección, admisión e matriculación de alumnado
- PC05. Orientación ao estudantado
- PC06. Planificación/desenvolvemento do ensino
- PC07. Avaliación da aprendizaxe (A análise ficou pendente)
- PC08. Mobilidade do estudantado
- PC09. Prácticas externas
- PC10. Orientación profesional
- PC12. Información pública
- PC13. Inserción laboral (A análise ficou pendente)
- PC14. Obxectivos do plan de estudos
- PA01. Xestión dos documentos e das evidencias
- PA02. Suspensión dun título
- PA04. Xestión de incidencias, reclamacións e suxestións
- PA08. Expedición de títulos oficiais

## Indicadores da segunda fase

**PE03.** Revisión do plano estratéxico do Centro

**PC07.** Avaliación da aprendizaxe

**PC11.** Resultados académicos (taxas)

**PC13.** Inserción laboral

**PA03.** Satisfacción, expectativas e necesidades dos grupos de interese

**PA05.** Xestión de PDI e de PAS

**PA06.** Xestión dos recursos materiais

**PA07.** Xestión da prestación de servizos



## **PE03. Revisión do Plano Estratégico 2014-2020**

### **Obxecto**

Revisar periodicamente o grao de cumprimento do PE do Centro

### **Análise**

Tabelas anexas.

### **Propostas**

Non son necesarias.

## **PC07. Avaliación da aprendizaxe**

### **Obxecto**

Garantir a correcta avaliación da aprendizaxe

### **Análise**

Achegado polas coordinadoras de grao e do MLCD.

Falta o do MILA.

Normalidade no proceso.

### **Propostas**

As accións de mellora suxeridas polo profesorado envolvido, que serán introducidas no SGIC.

## **PC11. Resultados académicos (taxas)**

### **Obxecto**

Garantir que se miden e analisan os resultados da aprendizaxe e tomar decisións a partir dos mesmos

### **Achega de datos**

Histórico de taxas (publícase na web)

## PC11. Resultados académicos (taxas)

Grao en Español: Estudos Lingüísticos e Literarios												
TAXAS	Memoria	2009/2010	2010/2011	2011/2012	2012/2013	2013/2014	2014/2015	2015/2016	2016/2017	2017/2018	Obxectivo estratéxico 2015	Obxectivo estratéxico 2020
Éxito	-	69,6 %	74,3 %	81,9 %	84 %	88%	84,4%	82,2%	88,8%	<b>72,4%</b>	80%	80%
Rendemento	-	53,4 %	67,4 %	68,9 %	75,5%	77,4%	72,4%	70,5%	74%	<b>56,7%</b>	-	-
Eficiencia	75 %	-	-	-	89,0%	92,2%	90,2%	87,3%	86,5%	<b>87,6</b>	90%	95%
Graduación	30 %	-	-	-	37,50%	32%	50%	50%	61,5%		30%	40%
Abandono	25 %	-	-	29,2%	23,1%	9,5%	22,7%	12,9%	29,2%	10,3%	<20%	<15%
Avaliación	-	76,7%	90,7%	84,1%	89,9%	87,9%	85,8%	85,7%	83,3%	78,3%	-	-

## PC11. Resultados académicos (taxas)

Grao en Galego e Portugués: Estudos Lingüísticos e Literarios												
TAXAS	Memoria)	2009/2010	2010/2011	2011/2012	2012/2013	2013/2014	2014/2015	2015/2016	2016/2017	2017-2018	Obxectivo estratéxico 2015	Obxectivo estratéxico 2020
Éxito	-	69,7%	75%	82,6%	74,9%	80,7%	84,5%	84,2%	86,5%	80%	80%	80%
Rendemento	-	57,5%	59 %	51,1 %	59,8%	65,1%	63,1%	62,7%	69,4%	62,8%	-	-
Eficiencia	78-80%	-	-	-	94,6%	91,3%	84,9%	92,8%	86,9%	<b>87,9%</b>	90%	95%
Graduación	40-45%	-	-	-	37,5%	100%	14,3%	25%	41,7%		30%	40%
Abandono	15-20%	-	-	12,5%	0%	40%	9,1%	11,8%	33,3%	<b>37,5%</b>	<20%	<15%
Avaliación	-	82,5%	78,7%	61,9%	79,9%	80,6%	74,7%	74,4%	80,2%	78,6%	-	-

## PC11. Resultados académicos (taxas)

Grao en Inglés: Estudos Lingüísticos e Literarios												
TAXAS	Memoria	2009/2010	2010/2011	2011/2012	2012/2013	2013/2014	2014/2015	2015/2016	2016/2017	2017/2018	Obxectivo estratéxico 2015	Obxectivo estratéxico 2020
Éxito	-	80,8%	76,1%	80,6%	81,4%	80,3%	80%	79,1%	77,6%	<b>77,7%</b>	80%	<b>80%</b>
Rendemento	-	69,4%	66,9%	71,9%	71,9%	69,3%	66,4%	67,1%	63,3%	64,2%	-	-
Eficiencia	75-80%	-	-	-	88,5%	89,4%	87,4%	85,3%	85,3%	<b>84,8%</b>	90%	<b>95%</b>
Graduación	40%	-	-	-	46,9%	40%	41,0%	32,9%	28,7%		30%	<b>40%</b>
Abandono	25%	-	-	17,6%	17,9%	9,2%	18,7%	15,3%	14,7%	<b>19,7%</b>	<20%	<b>&lt;15%</b>
Avaliación	-	85,9%	87,5%	89,1%	88,4%	86,3%	83,1%	84,9%	81,6%	82,6%	-	-

## PC11. Resultados académicos (taxas)

Simultaneidade Grao en Español e Grao en Galego e Portugués								
TAXAS	2012-2013	2013/2014	2014/2015	2015/2016	2016/2017	2017-2018	Obxectivo estratéxico 2015	Obxectivo estratéxico 2020
Éxito	-	85,0%	91,3%	78,3%	85,4%	83,2%	80%	80%
Rendemento	-	85,0%	91,3%	65,5%	72,6%	79,5%	-	-
Eficiencia	-	100%	87,5%	98,2%	93%	90,1%	90%	95%
Graduación	-	-	-	-	-		30%	40%
Abandono	-	-	-	0%	0%		<20%	<15%
Avaliación	-	100%	100%	83,6%	85,1%	95,6%	-	-

## PC11. Resultados académicos (taxas)

Simultaneidade Grao en Inglés e Grao en Español								
TAXAS	2012/2013	2013/2014	2014/2015	2015/2016	2016/2017	2017-2018	Obxectivo estratéxico 2015	Obxectivo estratéxico 2020
Éxito	66,7%	91,9%	97,1%	87,8%	88,9%	86,2%	80%	80%
Rendemento	60,0%	83,1%	97,1%	81,1%	81,9%	78,1%	-	-
Eficiencia	100%	100%	95,2%	98,9%	96,7%	93%	90%	95%
Graduación	-	-	-	-	-		30%	40%
Abandono	-	-	0%	0%	0%		<20%	<15%
Avaliación	90%	90,4%	100%	92,4%	92,2%	90,7%	-	-



## PC11. Resultados académicos (taxas)

Simultaneidade Grao en Inglés e Grao en Galego e Portugués								
TAXAS	2012/2013	2013/2014	2014/2015	2015/2016	2016/2017	2017-2018	Obxectivo estratéxico 2015	Obxectivo estratéxico 2020
Éxito	60,0%	83,0%	89,1%	89,1%	91,8 %	88,8%	80%	80%
Rendemento	60&	80,1%	88,2%	85,3%	86,3%	80,9%	-	-
Eficiencia	100%	100%	84,1%	95,6%	95,7%	94,6%	90%	95%
Graduación	-	-	-	-	-		30%	40%
Abandono	-	-	0%	0%	0%		<20%	<15%
Avaliación	100%	96,6%	98,9%	95,8%	94,1%	91,1%	-	-

## PC11. Resultados académicos (taxas)

Mestrado en Literatura Cultura e Diversidade									
Taxas	Memoria	2011/2012	2012/2013	2013/2014	2014/2015	2015/2016	2016/2017	2017/2018	Obxectivo PE 2020
Taxa de éxito	-	100%	100%	98,4%	98,2%	-	99%	96,4%	>80%
Taxa de rendemento	-	96,7%	95,7%	96,6%	84,2%	-	69,7%	67,7%	-
Taxa de eficiencia	80%	100%	100%	97,2%	96%	-	100%	95%	>95%
Taxa de graduación*	70%	84,6%	76,5%	100%	50%	-	40%	19%	40%
Taxa de abandono	<20%	-	-	7,7%	11,8%	-	16,7%	sd	<15%

## PC11. Resultados académicos (taxas)

Mestrado Interuniversitario en Lingüística Aplicada (valores na UDC)							
Taxas	Memoria	2013/2014	2014/2015	2015/2016	2016/2017	2017/2018	Obxectivo PE 2020
Taxa de éxito	-	98,20%	98,20%	100%	100%	100%	>80%
Taxa de rendemento	80%	68,99%	76,40%	97,1%	68,5%	93,2	-
Taxa de eficiencia	80%	100%	96%	88,9%	100%	95,2	>95%
Taxa de graduación*	70%	-	71,4%	100%	50,0%	100	40%
Taxa de abandono	20%	-	0%	33,3%	14,3%	0	<15%
Taxa de avaliación	-	70%	77,86%	97%	69%	93%	-

## PC11. Resultados académicos (taxas)

Mestrado Interuniversitario en Estudios Ingleses Avanzados (valores na UDC)							
Taxas	Memoria (propostas)	2013/2014	2014/2015	2015/2016	2016/2017	2017/2018	Obxectivo PE 2020
Taxa de éxito	-	100	100	98,70	99,4	99,1	>80%
Taxa de rendemento	80	90,40	89,3	62	82,9	79,2	-
Taxa de eficiencia	90	100	96,2	98,1	89,6	94,5	>95%
Taxa de graduación*	70	77,8	83,3	53,8	44,4	93,3	40%
Taxa de abandono	-	-	-	22,2	0	7,7	<15%
Taxa de avaliación	-	90	89	86	83	80	-

## PC11. Resultados académicos (taxas)

### Proposta

Encomendar ás persoas que coordinan as titulacións a análise para o SGIC e a súa publicación na sección de Calidade da web do Centro.

## PC13. Inserción laboral

### Obxecto

Analizar os datos da ACSUG (<http://www.acsug.es/gl/insercion>) e do Observatorio Ocupacional da UDC (<http://www.observatorio.udc.es/>)

### Achega de datos

ACSUG: datos de titulados no curso 2013-2014

Observatorio Ocupacional da UDC: cohorte 2009-2010

### Análise

Na primeira fase de análise, encomendouse ás persoas que coordinan as titulacións.

Recebiuse a análise das coordinadoras do Grao en Inglés e do Grao en Galego e Portugués.

## PC13. Inserción laboral

### Principais conclusións da análise

- Titulados no curso 12-13. A situación socio-económica pode ter mudado
- Datos xerais das tres universidades do SIG
- Non achega datos desglosados por titulación
- Non se pode saber cantas persoas tituladas en filoloxía contestaron
- Sospeitas dunha maior facilidade de inserción para as especialidades técnicas. O estudo non achega información concreta sobre a situación dos nosos egresados
- As vías para procurar traballo son as coñecidas: internet, envío espontáneo de CV e contactos persoais
- 25,18% do estudiantado egresado está a preparar oposicións
- 80,11% está a traballar en Galicia
- 79,38% declara realizar funcións de nivel universitario
- Competencias máis valoradas polas/os tituladas/os: capacidade para a aprendizaxe, motivación, capacidade para resolver problemas, adaptabilidade e capacidade para a comunicación oral/escrita

### Proposta

Os datos fornecidos polo informe da ACSUG non permiten realizar propostas

## PA03. Satisfacción, expectativas e necesidades

### Obxecto

Garantir a medida e análise dos resultados de satisfacción dos grupos e tomar decisións para a mellora a partir deses resultados

### SATISFACCIÓN DO PDI

Porcentaxe de participación

Titulación	2017-2018	2016-2017	2015-2016	2014-2015	2013-2014
Grao en Español	78%	61,67%	83,61%	61.19%	35.94%
Grao en Galego e Portugués	79%	59,02%	64,52%	42.65%	35.38%
Grao en Inglés	73%	53,03%	72,44%	50.72%	33.82%
MILA	55%	60%	52,38%	68.18%	68.18%
IMAES	35%	58,82%	66,67%	52,94%	76,40%
MLCD	75%	64,71%	-	27,27%	40,74%

### Proposta

Non parece pertinente.



# PA03. Satisfacción, expectativas e necesidades

## Análise PDI

2017-2018  
2016-2017/2015-2016/2014-2015 /2013-2014

Título	Obxectivos do plan de estudos	Planificación do ensino	Desenvolvemento do ensino	Orientación ao estudantado	Persoal académico	Recursos e servizos	Estudantes
Español	6,07 5,7/5,9/5,4/5,5	5,78 5,5/5,8/5,2/5,5	5,89 6,2/5,7/5,8	5,98 6,0/5,9/6,0	5,90 5,7/6,1/5,5/5,6	5,54 5,6/5,9/5,9/5,8	5,72 5,5/5,8/5,5/5,1
Galego	6,31 5,8/5,9/5,8/5,5	5,96 5,4/5,5/5,7/5,6	6,22 5,7/5,9/6,2/5,8	6,19 6,1/6,2/6,0	6,27 5,8/5,8/5,8/5,8	5,63 5,7/5,9/6,0/5,8	6,06 5,3/5,4/5,9/5,2
Inglés	6,21 5,9/5,7/5,5/5,5	5,74 5,7/5,7/5,4/5,5	6,08 6,0/6,0/5,9/5,8	5,76 6,1/6,1/6,0	6,07 6,0/6,0/5,5/5,8	5,51 5,7/5,9/6,0/5,8	5,70 5,7/5,6/5,5/5,0
MILA	6,09 5,6/5,7/6,0/5,1	5,73 5,4/5,8/5,9/5,5	5,91 5,4/6,0/6,2/5,8	6,57 5,9/5,8/6,0	5,73 5,5/6,0/6,2/5,6	6,09 5,7/5,9/6,0/5,8	6,00 5,8/6,1/6,4/5,7
IMAES	6,50 6,0/5,8/6,0/5,8	6,33 5,8/5,8/5,5/5,2	6,83 6,1/6,0/6,1/6,0	7,00 6,3/6,1/5,5	7,00 5,8/5,8/5,7/6,4	6,33 6,1/6,0/6,1/6,0	6,83 6,6/6,0/5,7/6,2
MLCD	5,75 6,6/---/5,6/4,8	5,67 6,2/--/5,1/4,9	5,75 6,5/---/6,7/5,8	6,08 6,3/---/5,6/5,4	6,30 5,6/---/5,3/5,2	5,83 5,8/---/5,6/5,3	6,00 6,7/---/6,0/5,4

## PA03. Satisfacción, expectativas e necesidades

### Observacións (comentarios individuais de resposta libre)

#### GGP

- AVISO: É a última vez que respondo a esta trampallada burocrática (todos os anos igual a si ...) Ocupem-se as autoridades académicas, no seu máis alto nivel jerárquico, de estudar e providenciar medidas que garantan unha formación verdadeiramente universitaria (e non bacharelato degradado) aos alumnos/as, recusando-se a adotar criterios gerenciais do tipo “taxa de éxito” e disparates semellantes e evitando, na medida do posivel, promover alegremente alumnos/as aínda impreparados para o exercicio profesional. Dixem.
- Como se trata de una asignatura de 1º, quizás sería necesaria mayor integración de todo el profesorado de este curso (Este comentario no se aplica a las otras titulaciones).

## PA03. Satisfacción, expectativas e necesidades

**Observaciones (comentarios individuales de respuesta libre)**

**MILA**

- 1. Dado que esta asignatura (Ling. Aplicada) parte de los conocimientos teóricos y metodológicos de las otras obligatorias, sería necesario coordinar más entre nosotros para que sea así.
- 2. Como coordinadora del máster, remito a mi valoración general de este curso en un documento aparte. Anticipo aquí varios puntos negativos que creo sería necesario mejorarlos: mejoras en la parte administrativa y un modelo más participativo en la unidad de calidad.

## PA03. Satisfacción, expectativas e necesidades

### SATISFACCIÓN DO PAS

Porcentaxe de participación

2017-2018	2016-2017	2015-2016	2014-2015	2013-2014
(*)	71% (12/17)	64,7 % (11/17)	68,75% (11/16)	93,75 (15/16)

(\*) A CEC decidiu facela cada dous cursos.



## **PA03. Satisfacción, expectativas e necesidades**

### **SATISFACCIÓN DOS EMPREGADORES**

**A CEC decidiu que se fixese cada dous cursos.**

## PA03. Satisfacción, expectativas e necesidades

### SATISFACCIÓN DAS PERSOAS EGRESADAS

Título (enquisas)	Atinxin os obxectivos?	O título estaba actualizado?	Respondeu as miñas expectativas?	Satisfacción co profesorado	Contribuiu a mellorar o meu nivel sociolaboral?	Contribuiu a mellorar a miña formación?	Adecuado para as tarefas profesionais?
Español	-	-	-	-	-	-	-
Galego (2)	5,50	5,50	6,00	6,50	6,00	6,50	6,50
Inglés (6)	4,83	5,67	5,00	5,17	4,75	5,50	4,17
MILA	-	-	-	-	-	-	-
IMAES (2)	4,50	4,50	4,50	5,50	5,00	5,00	5,50
MLCD (5)	6,20	6,40	6,40	6,60	5,80	6,60	6,20

## PA03. Satisfacción, expectativas e necesidades

### Alumnado (porcentaxe de participación)

Titulación		17-18	16-17	15-16	14-15	13-14	12-13
Grao Español	1º (total)	48,8	88	18,8	66,7	44	93,8
	1º Simultan.	60,9	46	-	-	-	-
	3º (total)	60	100	41,9	82,4	40	60
	3º Simultan.	75	100	-	-	-	-
Grao Galego	1º (total)	50	100	54,6	25	45,4	66,7
	1º Simultan.	71,4	64	-	-	-	-
	3º (total)	75	100	69,2	83,3	40	100
	3º Simultan.	66,67	-	-	-	-	-
Grao Inglés	1º (total)	50,9	66	49,5	88,2	60	84,1
	1º Simultan.	66,7		-	-	-	-
	3º (total)	49,2	47	62,7	34,4	29,3	37,5
	3º Simultan.	93,8		-	-	-	-
MILA		66,7	83	80	70	55,5	-
IMAES		<b>16,7</b>	64	31,3	71,4	77,7	-
MLCD		50	45	-	25	50	25

## PA03. Satisfacción, expectativas e necesidades

Alumnado graos – resultados (7 valores)

debaixo, curso anterior

	Curso	Admisión	Orientación	Persoal académ.	Recursos e servizos	Obxect. plan estudos	Planificación ensino	Desenv. ensino	Avaliac. aprendizaxe
Gº Español	1º	5,12	3,42	4,00	4,28	4,06	3,80	3,63	3,70
		5	4,86	4,29	4,86	4,57	5,00	4,57	5,00
	1º S	5,25	3,31	4,43	4,69	4,21	4,43	4,29	4,14
		5,08	4,15	4,38	4,77	4,38	3,83	4,33	3,77
	3º	-	3,47	3,44	3,94	3,35	2,89	2,83	2,89
		-	2,5	2,75	3,50	3,25	2,38	2,63	3,00
	3ºS	-	3,10	3,17	3,67	3,17	2,75	2,58	2,42
		-	2,67	3,75	3,75	4,25	3,25	4,00	4,00

### Proposta

As relativas á orientación do estudantado xa foron contempladas no PC05

A Comisión estará atenta á evolución destes indicadores e solicita á coordinadora da titulación unha análise dos mesmos.



## PA03. Satisfacción, expectativas e necesidades

### Observaciones (comentarios individuales de respuesta libre)

#### Alumnado Grao en Español

- Necesitamos cafetería ya. Ampliar horarios de reprografía
- La cafetería debería ofrecer el mismo servicio y comidas (café/menú) que las otras facultades. También deberían ofertarse cursos educativos para conseguir créditos adicionales
- Me parece indignante que en una facultad no se cubran todas las necesidades básicas como lo es una cafetería. Es necesario, pues, muchos alumnos tienen que comer aquí y no tenemos los recursos de los que disponen el resto de facultades
- Considero que los estudiantes debemos tener un acceso a una cafetería con buena atención, menú de comida sana y medidas de higiene necesarias
- El horario de reprografía es muy limitado. En lugar de cafetería hay máquinas expendedoras, servicio muy pobre, es prácticamente imposible comer ahí, incluso más si tienes algún tipo de problema alimenticio.
- En algunas cosas las instrucciones/indicaciones para la realización de un trabajo son poco claras o mínimas. Falta de explicaciones acusadas a la falta de tiempo, temario muy extenso para las horas de aulas.
- Necesidad de complementos de higiene femenina en las máquinas. Productos saludables, NO ULTRAPROCESADOS, en las máquinas expendedoras. FRUTAS, VEGETALES
- El servicio de reprografía es completo pero tiene un horario poco flexible y corto. Las máquinas expendedoras

## PA03. Satisfacción, expectativas e necesidades

### Alumnado graos – resultados (7 valores)

debaixo, curso anterior

	Curso	Admi- sión	Orien- tación	Persoal académ.	Recur- sos e servizos	Obxect. plan estudos	Planifi- cación ensino	Desenv. ensino	Avaliac. apren- dizaxe
Gº Galego e Portugués	1º	5,75	4,20	4,43	5,00	4,60	5,14	5,50	4,86
		4,25	3,75	3,75	5,00	4,50	4,00	4,75	4,50
	1º S	-	4,20	5,40	5,50	4,60	5,20	5,75	5,00
		4,86	4,14	3,29	4,57	4,57	3,86	3,57	2,86
	3º	-	3,43	5,56	4,67	5,25	5,11	5,22	5,67
		-	4,50	5,00	4,50	5,50	4,50	5,50	5,00
	3ºS	-	3,50	5,75	4,50	4,67	5,00	5,50	5,75
		-	-	-	-	-	-	-	-

### Proposta

As relativas á orientación do estudiantado xa foron contempladas no PC05.

A Comisión estará atenta á evolución destes indicadores e solicita á coordinadora da titulación unha análise dos mesmos.

## PA03. Satisfacción, expectativas e necesidades

### Observacións (comentarios individuais de resposta libre)

#### Alumnado Grao en Galego e Portugués

- Compre volver abrir a cafetería e, doutra banda, o horario de reprografía non resulta cómodo para o alumnado
- Estimo oportuno implantar nos vindeiros cursos materias e contidos que vinculan ao alumno coa súa futura labor docente. Sería idóneo a implantación de prácticas curriculares durante o grao. Acho que é algo necesario para poder equiparalo con outros graos e outras universidades
- Nos gustaría tener una cafetería con personal
- Opcións veganas na cafetería

## PA03. Satisfacción, expectativas e necesidades

### Alumnado graos – resultados (7 valores)

debaixo, curso anterior

	Curso	Admi- sión	Orien- tación	Persoal académ.	Recurs- os e servizos	Obxect. plan estudos	Planifi- cación ensino	Desenv. ensino	Avaliac. apren- dizaxe
Gº Inglés	1º	4,92	3,77	4,07	4,17	3,75	4,21	4,25	4,00
		5,28	3,88	3,74	4,52	4,07	4,31	4,16	3,98
	1º S	4,80	3,78	3,90	3,95	3,68	4,05	4,18	3,93
		-	-	-	-	-	-	-	-
	3º	-	2,92	3,93	3,61	3,81	3,14	3,50	3,61
		-	3,00	3,52	3,93	3,69	3,38	3,50	3,43
	3ºS	-	3,00	4,40	3,47	2,93	3,13	3,60	3,87
		-	-	-	-	-	-	-	-

### Proposta

As relativas á orientación do estudantado xa foron contempladas no PC05  
A Comisión estará atenta á evolución destes indicadores e solicita á  
coordinadora da titulación unha análise dos mesmos.

## PA03. Satisfacción, expectativas e necesidades

### Observaciones (comentarios individuales de respuesta libre) Alumnado Grao en Inglés

- No tenemos cafetería y las máquinas no aportan opciones saludables
- En el aula net es imposible imprimir
- La biblioteca debería estar dotada de ordenadores que funcionen.
- El servicio de reprografía tiene un horario que se solapa con las clases.
- El plan de estudios conjunto los primeros años no ayuda a la motivación y no nos enfoca a nuestras metas
- No estaría mal reabrir la cafetería Seguimos sin tener cafetería.
- La mayor parte de los ordenadores no funcionan correctamente
- Por favor poned una cafetería decente
- Horario de reprografía inadecuado si necesitas imprimir algo para la primera clase
- A cafetería podería ter algo de ocio (ping pong, etc)
- Mejora del aula de internet.
- Reposición diaria en las máquinas expendedoras. Opción para celíacos y veganos.
- TPV para lectura de la tarjeta universitaria
- Poscolonial evalúa muy mal. El primer cuatrimestre de 3º no aprendí NADA de fonética. Algunas asignaturas de inglés, cuestiones y usos (jugar al tutifrutí?) no tienen sentido...
- Estoy Erasmus. No tenia ningún problema por el momento

## PA03. Satisfacción, expectativas e necesidades

**Alumnado mestrados – resultados (7 valores)**      debaixo, curso anterior

Nos mestrados interuniversitarios recóllense os valores da UDC

	Admisión	Orientación	Persoal académico	Recursos e servizos	Obxectivos do plan de estudos	Planificación do ensino	Desenvolvemento ensino	Avaliación da aprendizaxe
MILA	<b>7,00</b>	<b>5,67</b>	<b>6,50</b>	<b>5,67</b>	<b>6,33</b>	<b>5,67</b>	<b>5,83</b>	<b>6,00</b>
	6,20	5,60	6,20	6,25	5,50	5,20	5,80	6,00
IMAES	<b>6,00</b>	<b>6,33</b>	<b>5,67</b>	<b>5,67</b>	<b>5,00</b>	<b>4,67</b>	<b>4,67</b>	<b>5,00</b>
	6,43	4,25	5,11	5,22	5,67	5,44	5,56	6,22
MLCD	<b>6,07</b>	<b>5,10</b>	<b>4,79</b>	<b>4,64</b>	<b>4,25</b>	<b>3,64</b>	<b>4,14</b>	<b>4,07</b>
	6,88	6,33	6,22	6,56	6,44	5,67	6,00	6,22

### Proposta

As relativas á orientación do estudantado xa foron contempladas no PC05

## PA03. Satisfacción, expectativas e necesidades

### Observaciones (comentarios individuales de respuesta libre)

#### Alumnado MILA

- Poco tiempo con relación a la cantidad de asignaturas, hay que realizar todo muy rápido
- Echo en falta la coordinación entre las tres universidades tanto a nivel de profesorado, como de plataformas de acceso y recursos bibliotecarios. El alumnado debería poder acceder a todos los servicios y recursos online desde una misma web. También debería garantizarse el servicio de préstamo interbibliotecario. Se trata de trabas burocráticas que padecen estoicamente los alumnos y que los profesores tratan heroicamente de solventar
- En general el máster consta de una consistencia excelente en lo que concierne a las asignaturas y contenidos impartidos. La mayoría de sus docentes están altamente calificados de modo que realizan una gran labor. Creo que hay asignaturas que necesitan mayor carga horaria
- El reparto de horas de clase/horas de trabajo autónomo está muy desequilibrado. Sería más llevadero y útil tener 3 horas semanales de clase por materia y menos tareas para hacer en casa, porque tan pocas horas de clase implican menos seguimiento y menos tiempo para explicar. También hay materias que parece como que no terminan de encajar. Por ejemplo, en el módulo de comunicación la materia de terminología no pega con las demás (comun. oral, comun. escrita y comun. multimodal). Creo que podría eliminarse y repartir esas horas entre el resto de materias
- Algunas asignaturas necesitan más tiempo para poder desarrollar sus contenidos; de manera que, sería bueno si se evaluara de manera general el nivel de aceptación del alumnado frente algunas asignaturas que no son de mucho interés y otras tienen poco tiempo de docencia
- Las optativas tienen un valor de 3 créditos. Sería mejor cursar menos asignaturas con mayor carga lectiva, para profundizar en los contenidos y favorecer la especialización del alumnado

## **PA03. Satisfacción, expectativas e necesidades**

### **Observaciones (comentarios individuales de respuesta libre)**

#### **Alumnado MLCD**

- Considero que un máster abierto al acceso con diversas titulaciones con bases no filológicas debería tener en cuenta las carencias de conocimientos del alumnado con respecto a ciertos temas



## **PA07. Xestión dos recursos materiais**

### **Obxecto**

Garantir a correcta xestión dos servizos, ben como a súa mellora continua.

### **Achega de datos (fornecidos polo vicedecano de Infraestruturas)**

#### **Infraestruturas**

Acometéronse numerosas accións de reparación, mantemento e mellora de instalacións eléctricas, conducción de augas, sanitarios, calefacción e persianas.

Dentro das posibilidades orzamentarias e de persoal da facultade, coidouse especialmente a actualización dos equipos informáticos das salas de docencia. Instaláronse novos emisores de rede wifi, para acrecentar a capacidade da wifi, e aumentouse a velocidade de conexión á rede nos armarios de conexións.

En 4 salas substituíronse os antigos cadros para xiz por outros para marcadores.

Engadíronse tres novos postos a unha das salas informatizadas.

Adaptouse e dotouse unha sala para o emprego en grupos de docencia reducidos.

Determinadas deficiencias que pola súa envergadura non poderían ser solucionadas desde o centro foron comunicadas ao Servizo de Arquitectura e Urbanismo.

## **PA07. Xestión dos recursos materiais**

### **Achega de datos (fornecidos polo vicedecano de Infraestruturas)**

#### **Aforro enerxético**

Sustituíronse todas a luminarias da cafetería por outras de tecnoloxía led de baixo consumo.

Colocáronse adhesivos que invitan a deixar apagados os equipos e luminarias.

Incorporouse un programador á caldeira da calefacción da Aula Magna. Isto permite acender o sistema antes da apertura do edificio e que o espazo estea en condicións aceptables nas primeiras horas do día sen ter que estar conectado desde a noite anterior.

#### **Aforro de auga**

Realizáronse os cambios necesarios para a substitución dos fluxómetros de única descarga por cisternas de dobre descarga nos baños preto das salas 1.13, AulaNet, 1.4 e 1.3.

## PA08. Xestión da prestación de servizos

### Achega de datos

Acometéronse numerosas accións de reparación, mantemento e mellora de instalacións eléctricas, conducción de augas, sanitarios, calefacción e persianas.

As enquisas de satisfacción das titulacións mostraron que un dos indicadores máis baixos tiña relación co servizo de reprografía e o seu horario. O servizo ofrécese a media xornada, de xeito que as posibilidades de que sexa atendido mañá e tarde son limitadas.

Durante o curso 2017/2018 abriuse o servizo cos horarios nos que, despois dun periodo de observación durante o curso anterior, comprobouse un maior uso do servizo. Á vez anunciouse en taboleiros a existencia do equipo de autoservizo na biblioteca.

En febreiro de 2018 o servizo de cafetería-comedor quedou suspendido por renuncia da concesionaria. A reitoría abriu o proceso de adxudicación do servizo, sen que ao remate do mesmo houbera ofertas e, polo tanto, o servizo quedou pechado. Desde esa data a empresa adxudicataria do servizo de máquinas expendedoras púso en funcionamento no espazo da cafetería diversas máquinas expendedoras de bebidas frías e quentes, sandwiches, froita e snacks. No espazo continúa dispoñible un forno microondas. En tanto non se restableza o servizo de cafetería, os prezos de algúns produtos expedidos nas máquinas manteranse reducidos con respecto aos que viñan sendo habituais.

## **Anexo II**

# PREGUNTAS, QUEIXAS, SUXESTIÓNS E FELICITACIÓNS

## INFORME FINAL 2017-2018

O procedemento PA04 do noso SGIC recolle que:

*O/A Vicedecano/a de Calidade elabora anualmente o informe final sobre as preguntas, reclamacións, suxestións e felicitacións recibidas incluíndo as accións de mellora que se xeran a partir destas e remítello á CEC para a súa análise e establecemento de propostas de mellora.*

### RECIBIDAS

	2017-2018	2016-2017	2015-2016
Preguntas	7	11	5
Felicitacións	3	2	1
Suxestións	0	1	1
Queixas	2	1	1
TOTAL	12	15	8

### VÍA DE ENTRADA

Pola web: 5

Por mail: 7

    Á coordinadora Erasmus - Vicedecana: 4 (2 felicitacións + 2 preguntas)

    Á decana: 2 (1 queixa, dirixida tamén á directora do Dep. de Letras + 1 felicitación)

    Ao vicedecano de infraestruturas e servizos: 1 felicitación

---

### TIPO DE COMUNICACIÓN

Individual: 9

Colectiva: 1

Corporativa: 2

---

### MEDIO POLO QUE SOLICITAN A RESPOTA

Por correo electrónico: 7

Non desexa resposta: 4 (as 3 felicitacións + 1 queixa)

Non indica a preferencia: 1

---

## **CONTIDO DAS COMUNICACIÓNS**

### **PREGUNTAS**

- 06-09-2017. Se é posíbel presentarse á convocatoria de xaneiro sen asistir ás sesións.
- 17-09-2017. Se é posíbel matricularse no Grao en Inglés coa PAU de 2010 aprobada.
- 06-03-2018. Período de inscrición do MILA para alumnado de universidades españolas.
- 07-04-2018. En que formato dixital entregar o texto para participar no Certame Literario.
- 11-06-2018. É posíbel facer Erasmus en South Wales cursando o duplo grao?
- 18-04-2018. O Centro pode recibir estudiantado Erasmus da Dublin City University?
- 18-07-2018. Correo do reitor.

### **PARABÉNS**

- 27-09-2017. Aceptado como auxiliar de conversa en Arizona após o apoio da vicedecana
- 02-04-2018. Coca-Cola agradece á decana o apoio para a realización do concurso Relato Curto
- 18-06-2018. Coca-Cola agradece ao vicedecano de Infraestruturas e Servizos a presenza na gala de entrega de premios

### **SUXESTIÓNS**

-

### **QUEIXAS**

- 14-02-2017. Docente acusa alumno de difamación nas redes sociais.
- 16-10-2017. Nas aulas que dan ao parque de estacionamento non é bo o sinal da wifi

---

## **PROCESO SEGUIDO APÓS A SÚA RECEPCIÓN**

### **PREGUNTAS**

En todos os casos, achegouse resposta desde o decanato ou a administración pola vía solicitada.

### **PARABÉNS**

Non se fixo nada alén de os rexistrar no SGIC

### **QUEIXA**

Após ser convocado pola decana para lle explicar a situación e a gravidade do acto, o alumno retractouse por escrito diante do profesor, ben como nas mesmas redes sociais en que realizara as acusacións.

O vicedecano de infraestruturas preocupouse pola mellora da wifi nesas aulas.

## **Anexo III**



María I. Silva Pais, administradora da Facultade de Filoloxía da Universidade da Coruña,

FAGO CONSTAR:

Que foron resoltas todas as solicitudes de recoñecemento de créditos do curso académico 2017/2018 segundo a normativa e os procedementos vixentes para ese curso e non houbo ningunha incidencia nin reclamación por parte do alumnado.

O que se emite para os efectos oportunos.

A Coruña, 30 de outubro de 2018

<b>Código Seguro De Verificación</b>	UXbeKUuC8BHMdszBpysjWg==	<b>Estado</b>	<b>Data e hora</b>
<b>Asinado Por</b>	María Isolina Silva Pais	Asinado	30/10/2018 09:32:09
<b>Observacións</b>		<b>Páxina</b>	1/1
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://sede.udc.gal/services/validation/UXbeKUuC8BHMdszBpysjWg==">https://sede.udc.gal/services/validation/UXbeKUuC8BHMdszBpysjWg==</a>		

