



INFORME FINAL DE EVALUACIÓN PARA LA RENOVACIÓN DE LA ACREDITACIÓN

Denominación del Título:	Graduado o Graduada en Lengua y Literatura Españolas
Número de Expediente (RUCT):	2501305
Universidad responsable:	Universidad de Santiago de Compostela
Centro:	Facultad de Filología, Facultad de Humanidades
Rama de conocimiento:	Artes y Humanidades
Nº de créditos:	240
Modalidades de impartición:	Presencial
Acreditación:	29/07/2009
Curso de implantación:	2009-2010

Conforme a lo establecido en el Real Decreto 1393/2007, modificado por el Real Decreto 861/2010, la Universidad de Santiago de Compostela ha remitido a la "Secretaría Xeral de Universidades" de la "Xunta de Galicia" la solicitud de la propuesta para la renovación de la acreditación del título "Graduado o Graduada en Lengua y Literatura Españolas" con el fin de que ACSUG compruebe que el plan de estudios se está llevando a cabo de acuerdo con la descripción y los compromisos que se incluyeron en el proyecto inicial que, para este título, se aprobó en el proceso de verificación.

La evaluación se ha realizado por una subcomisión derivada de la Comisión de Evaluación de la rama de conocimiento de Artes y Humanidades formada por expertos nacionales e internacionales del ámbito académico, profesionales y estudiantes. Los miembros de esta comisión han sido seleccionados y nombrados según el procedimiento que se recoge en la página Web de ACSUG.

Este informe es el resultado de la evaluación del conjunto de evidencias de carácter documental del título y de la visita al centro donde se imparte el título, que se ha desarrollado sin incidencias conforme a la agenda prevista, y de la revisión del Plan de Mejoras presentado por el centro una vez recibido el informe provisional de evaluación para la renovación de la acreditación. Las acciones incluidas en dicho Plan de Mejoras serán objeto de especial revisión durante el proceso de seguimiento del título.

Una vez valorado cada uno de los criterios de acreditación según estos cuatro niveles:

- **Se supera excelentemente (A)**. El estándar correspondiente al criterio se logra completamente, además, es un ejemplo que excede los requerimientos básicos.
- **Se alcanza (B)**. El estándar correspondiente al criterio se logra completamente.
- **Se alcanza parcialmente (C)**. Se logra el estándar en el mínimo nivel pero se detectan aspectos puntuales que han de mejorarse.
- **No se alcanza (D)**. El criterio no logra el nivel mínimo requerido para llegar al estándar correspondiente.

ACSUG emite un **informe final** de evaluación **favorable**.

Considerando la siguiente valoración por criterio:

DIMENSIONES Y CRITERIOS	VALORACIÓN
DIMENSIÓN 1. LA GESTIÓN DEL TÍTULO	
Criterio 1. Organización y desarrollo	C - Se alcanza parcialmente
Criterio 2. Información y transparencia	B - Se alcanza
Criterio 3. Sistema de garantía de calidad	C - Se alcanza parcialmente
DIMENSIÓN 2. RECURSOS	
Criterio 4. Recursos humanos	B - Se alcanza
Criterio 5. Recursos materiales y servicios	B - Se alcanza
DIMENSIÓN 3. RESULTADOS	
Criterio 6. Resultados de aprendizaje	B - Se alcanza
Criterio 7. Indicadores de satisfacción y rendimiento	B - Se alcanza

OBSERVACIONES ADICIONALES

Generales

Se han aportado abundantes evidencias e indicadores del desarrollo del título en ambos centros y se ha hecho un esfuerzo de reflexión en el autoinforme presentado. El centro es consciente de sus áreas de mejora y hay mecanismos activados para ir solucionando los problemas detectados. Se han realizado esfuerzos notables por atender las recomendaciones recibidas en los distintos informes de seguimiento.

Se reconoce nuevamente, tras el periodo de alegaciones, el esfuerzo de puntualización y actualización de información realizada por los responsables del título con respecto a las medidas ya adoptadas o que se van a adoptar. Por ello, aunque en este informe final se mantienen la mayoría de las motivaciones y recomendaciones formuladas en el informe provisional, la Comisión de Evaluación hace constar que la aplicación de las acciones de mejora previstas contribuirán notablemente a la mejora del título.

PRINCIPALES PUNTOS FUERTES

Se hace un buen análisis del perfil de ingreso del título y se han puesto en marcha acciones de mejora para incrementar la demanda en el campus de Lugo. Se constata que están dando resultados algunas iniciativas de captación de alumnos, como el Programa A PONTE.

Destaca el porcentaje de estudiantes recibidos de programas de movilidad, lo que enriquece la formación a todos los niveles.

Se constata el compromiso del Centro con la mejora de la calidad observando una progresiva mejora en la implantación del Sistema de Garantía de Calidad que facilita el seguimiento de los títulos.

El título está sostenido por profesorado suficiente y cualificado.

El PAS de la Facultad de Filología también se considera adecuado a las características y número de titulaciones de este Centro.

Los recursos materiales, infraestructuras y servicios se consideran adecuados.

Destaca la elaboración de informes de abandono potencial para las titulaciones.

Tanto alumnos como egresados recomendarían estudiar este Grado en la USC, lo que demuestra una elevada satisfacción de los colectivos entrevistados, incluidos profesorado y empleadores.

DIMENSIÓN 1. LA GESTIÓN DEL TÍTULO

Criterio 1. Organización y desarrollo

Valoración:

C - Se alcanza parcialmente

ASPECTOS DE OBLIGADO CUMPLIMIENTO

Se han detectado desajustes entre la memoria verificada del grado y las guías docentes publicadas en la web, sobre todo en lo que respecta a contenidos, competencias y sistemas de evaluación. Se deben revisar las guías docentes para garantizar al máximo ese ajuste o revisar la memoria, por si fuera necesario realizar una modificación por el procedimiento legal establecido.

- **Acción de mejora AM-01:** Revisión exhaustiva de la memoria y los programas durante el primer semestre del curso 2017-2018, con el objetivo de detectar las posibles discrepancias y aplicar las medidas correctoras oportunas, si fuese necesario.

En lo que respecta a las prácticas externas, recientemente implantadas, se deben establecer acciones de mejora para tratar de incrementar paulatinamente los convenios de colaboración y las plazas ofertadas, así como aprobar un marco o guía de desarrollo de las mismas donde consten las competencias que los estudiantes deben adquirir y se asegure una correcta duración y evaluación de las mismas. Asimismo, se debe publicar e informar a los estudiantes (y potenciales estudiantes) de la posibilidad de realizar prácticas profesionales y la finalidad de las mismas e introducir esta materia en el plan de estudios (como obligatoria u optativa), siempre que se garantice que todos los estudiantes tienen posibilidad de cursarla.

- **Acción de mejora AM-06 IS 2014-2015 (Santiago):** Ampliar y mejorar la oferta de prácticas en empresa.
 - **Acción de mejora AM-04 IS 2014-2015 (Lugo):** Ofertar prácticas en empresas relacionadas con el título para los alumnos del Grado en Lengua y Literatura Españolas en el Campus de Lugo.
 - **Acción de mejora AM-3 del IRA:** Diseño y puesta en funcionamiento de un Plan de Acción Tutorial.
 - **Acción de mejora AM-4 del IRA:** Mejora de las prácticas externas, en lo que se refiere al control de la formación que ofrecen las empresas y en lo relativo a la coordinación y mejora del proceso de evaluación.
 - **Acción de mejora AM-12.1 del IRA (Lugo):** Firmar nuevos convenios con instituciones y empresas de la provincia de Lugo.
 - **Acción de mejora AM-12.2 del IRA (Lugo):** Reunión con el alumnado para informarlo sobre la existencia de estas prácticas, los requisitos para solicitarlas y los beneficios para su formación
-

RECOMENDACIONES

Se ha detectado que la información que consta en la memoria verificada del título en relación a las plazas de nuevo ingreso ofertadas no se ajusta a la oferta real de plazas ni al número mínimo de estudiantes de nuevo ingreso que establece la normativa autonómica. Por otro lado, no se indica en la memoria el número de plazas ofertadas en el campus de Lugo. Se recomienda actualizar esta información en el momento en que se tenga que realizar una modificación sustancial.

- **Observaciones:** los responsables del título indican que esta información se actualizará en la memoria en el momento de realizar la modificación sustancial, que está en trámite en 2017.

En lo que respecta a los mecanismos de coordinación docente, se percibe que la estructura de comisiones en la Facultad de Filología es relativamente compleja. Se recomienda establecer claramente qué órgano o

Comisión del Centro es el responsable de garantizar el ajuste entre guías docentes y memoria del título antes de la aprobación y publicación de las guías docentes.

- **Acción de mejora AM-02:** Adaptación del procedimiento PC04-PC-04 del Manual de procesos y procedimientos de la USC a las particularidades de la Facultad de Filología y de su compleja estructura de titulaciones.

Se recomienda establecer una periodicidad y orden del día mínimo para las reuniones de las diferentes comisiones de modo que se tenga constancia de qué elementos se van a tratar en cada época del curso académico y las decisiones puedan ser proactivas además de reactivas. Esto es especialmente relevante en el caso de la coordinación de los títulos intercentros, por lo que es importante garantizar la presencia de los responsables de los títulos en los diferentes centros y garantizar el flujo de información entre campus.

- **Acción de mejora AM-03:** Elaboración y aprobación de un calendario de reuniones ordinarias de la Comisión del Grado en Lengua y Literatura Españolas, de la Comisión de Títulos de Grado de la Facultad de Filología y de la Comisión de Calidad del Centro.

En la medida de lo posible, se recomienda revisar la organización de los horarios de la Facultad de Filología para facilitar que los estudiantes puedan cursar sus materias con el menor número de franjas horarias vacías.

Criterio 2. Información y transparencia

Valoración:

B - Se alcanza

RECOMENDACIONES

El formato de las guías docentes es visualmente poco atractivo y no permite distinguir con suficiente claridad toda la información necesaria. En ocasiones la información no está completa, por ejemplo, la ponderación de los sistemas de evaluación, idiomas, los coordinadores de los títulos, etc. Se recomienda estructurar la información de las guías docente en apartados (contenidos, competencias, sistemas de evaluación, etc.) o cualquier otro sistema que permita una lectura más fácil de dicha información. En la misma línea, sería recomendable hacer visible en cada guía docente la evaluación por competencias, especificando qué competencias se relacionan con cada sistema de evaluación.

- **Observaciones:** Los responsables del título indican que desde el Servicio de Gestión de la Oferta y Planificación Académica se va a realizar una revisión del modelo de programación docente para su modificación y la incorporación de las sugerencias que han realizado las comisiones de evaluación de los distintos títulos. Este trabajo se desarrollará en colaboración con el Área de Calidad y Mejora de los Procedimientos de la USC. Por otro lado, atendiendo a la recomendación de mejora, incluida en el informe provisional de evaluación, de hacer aún más visible en cada guía docente la evaluación por competencias, la Comisión del GLE velará por que durante la revisión anual de la programación docente se preste especial atención a este objetivo, que se alcanzará fomentando la especificación de las competencias asociadas a cada sistema de evaluación en las distintas materias del título.

Criterio 3. Sistema de garantía de calidad

Valoración:

C - Se alcanza parcialmente

ASPECTOS DE OBLIGADO CUMPLIMIENTO

En lo que respecta a la Comisión de Calidad del Centro, no se observa una sistemática en lo que respecta a la periodicidad de reuniones. Se debe establecer una planificación anual, independientemente de que se realicen otras reuniones extraordinarias que pudieran ser necesarias. Esta sistemática es extensible a todas las comisiones existentes en este centro.

- **Acción de mejora AM-03:** Elaboración y aprobación de un calendario de reuniones ordinarias de la Comisión del Grado en Lengua y Literatura Españolas, de la Comisión de Títulos de Grado de la Facultad de Filología y de la Comisión de Calidad del Centro.

El porcentaje de participación de los estudiantes en las encuestas de evaluación docente fue en el curso 2015/2016 del 51,72% en Lugo y del 38,44% en Santiago. La tasa de respuesta es mejorable. Por lo tanto, se deben establecer acciones de mejora encaminadas, tanto a fomentar la participación de todos los colectivos en las encuestas de satisfacción, como a obtener datos válidos y aprovechables que se puedan tener en cuenta para la mejora y revisión del plan de estudios. Tanto estudiantes como egresados indican que el periodo en que se pasan las encuestas no es el más apropiado y que los ítems de la encuesta son mejorables. Se recomienda a los responsables de la USC revisar la encuesta, así como establecer algún mecanismo para que los resultados de las mismas sean conocidos por los estudiantes y que así puedan valorar su utilidad.

- **Acción de mejora AM-04:** Difusión de los resultados de las evaluaciones a través de: las Aulas Virtuales de Coordinación del Grado en Lengua y Literatura Españolas, las comunicaciones que se dirigen a los estudiantes desde el Decanato durante las campañas de animación a la participación y la sección de novedades de la web de la Facultad.

No se detecta la existencia de mecanismos para evaluar la calidad de los títulos, más allá de la evaluación de la docencia. Se debe diseñar, a nivel de centros o de la USC, algún sistema para conocer la satisfacción de los estudiantes, por ejemplo, con los servicios de orientación, infraestructuras, competencias adquiridas, coordinación general, etc.

- **Acción de mejora AM-05:** En el curso 2015-2016 se realizó una encuesta piloto sobre la satisfacción de los diferentes colectivos, donde se contemplaban cuestiones generales relativas a los servicios, infraestructuras, etc. de los diferentes títulos y centros donde se imparten. En el curso 2016-2017 se hará extensiva a todas las titulaciones de grado y máster de la USC, por lo que podrá emplearse esta información para evaluar la calidad de los títulos del Centro.

Habida cuenta de que no parece estar activo en la USC el Programa DOCENTIA, se considera necesario establecer algún mecanismo para evaluar la calidad de la docencia impartida en el grado, además de las encuestas de evaluación docente, y que los resultados sean conocidos por los estudiantes.

- **Acción de mejora AM-06:** Una vez aprobado el procedimiento para la evaluación docente por órganos competentes, difundir la convocatoria entre el personal docente del título y fomentar la participación en la misma.

Se observa que el sistema de quejas, sugerencias y reclamaciones no es fácilmente accesible ni conocido por los estudiantes y egresados ni sus resultados aparecen reflejados en los informes de autoevaluación. De todos modos sí que se ha constatado la posibilidad real de transmitir los problemas detectados directamente al decanato y representantes de alumnos. Se debe difundir adecuadamente el procedimiento de reclamaciones y guardar y analizar los registros vinculados a este proceso.

- **Acción de mejora AM-07:** Difusión y promoción del sistema de traslado de sugerencias, quejas, reclamaciones y felicitaciones. Se desarrollarán las siguientes actividades:

1. Proponer a la oficina web de la USC que en la nueva página de la Facultad, actualmente en preparación, se incorpore un formulario para el envío de quejas, sugerencias, reclamaciones y felicitaciones.
2. Reforzar la información sobre el procedimiento para la presentación de sugerencias, quejas, reclamaciones y felicitaciones, tanto en la sesión de bienvenida a los alumnos de primero, como en otras sesiones informativas contempladas en el PAT.
3. Llevar a cabo una actividad de difusión del sistema con ayuda del alumno-tutor.

RECOMENDACIONES

En lo que respecta a la composición de la Comisión de Calidad del Centro, se observa que no hay representantes de egresados ni de empleadores en esta Comisión y que los estudiantes no suelen asistir a las reuniones. Se recomienda garantizar la representatividad de todos los colectivos implicados en el desarrollo de los títulos. En este sentido la propuesta de creación de un Comité Consultivo Externo podría ser un buen mecanismo para dar voz a todos los grupos de interés y estrechar lazos con los sectores

profesionales.

- **Acción de mejora AM-08:** Puesta en marcha de un Comité Consultivo de la Facultad de Filología.

Para incrementar aún más el compromiso del centro con la calidad, se recomienda que se publiquen las actas de las comisiones, así como los planes de mejora en vigor y, en su momento, los Informes externos de seguimiento de forma aislada y fácilmente reconocible.

- **Acción de mejora AM-1.1 del IRA:** Mejoras en la información que se ofrece en la web (miembros de comisiones, acuerdos de comisiones, presentación de datos...).
-

DIMENSIÓN 2. RECURSOS

Criterio 4. Recursos humanos

Valoración:

B - Se alcanza

RECOMENDACIONES

Se recomienda incentivar la participación del profesorado en programas de formación vinculándola a los datos de satisfacción obtenidos por el Sistema de Garantía de Calidad. Ambos centros tienen establecidas acciones de mejora al respecto.

- **Acción de mejora AM-6 del IRA (Santiago):** Diseñar un programa de formación específica para el profesorado de la Facultad de Filología para la mejora de la docencia (p.ej. uso de las TIC, manejo de laboratorio de idiomas, etc.).
- **Acción de mejora AM-15 del IRA (Lugo):** Incrementar el número profesores que participen en dichos cursos.

Se recomienda igualmente potenciar la formación del PAS en idiomas. Ambos centros tienen establecidas acciones de mejora al respecto.

- **Acción de mejora AM-7 del IRA (Santiago):** Programa de formación específica para el PAS de la Facultad de Filología.
 - **Acción de mejora AM-16 del IRA (Lugo):** Solicitud de un curso dirigido al PAS sobre procesos de seguimiento de calidad.
-

Criterio 5. Recursos materiales y servicios

Valoración:

B - Se alcanza

RECOMENDACIONES

Los servicios de orientación académica, en concreto el Plan de Acción Tutorial de la Facultad de Filología, implantado en el curso 2016/2017 aún no es conocido por los estudiantes. Se debe difundir y activar este Plan, garantizando que los estudiantes reciben orientación y asesoramiento adecuado en las distintas etapas formativas. Es importante dejar claro en los primeros cursos las distintas opciones en cuanto a la configuración de los planes de estudios en lo que respecta a las combinaciones de mayor y menor. Se deben establecer indicadores de ejecución en relación con la acción de mejora propuesta (AM-3).

- **Acción de mejora AM-09:** Organización de una jornada de presentación del PAT entre el profesorado y los estudiantes del GLLE. Indicadores de ejecución: celebración de la jornada y asistencia a la misma.
 - **Acción de mejora AM-03 del IRA:** Diseño y puesta en funcionamiento de un Plan de Acción Tutorial.
-

DIMENSIÓN 3. RESULTADOS

Criterio 6. Resultados de aprendizaje

Valoración:

B - Se alcanza

RECOMENDACIONES

Se recomienda priorizar las acciones de mejora vinculadas con el seguimiento de aquellas asignaturas que presentan en la serie histórica bajas tasas de rendimiento. Se deben establecer indicadores de ejecución en relación con la acción de mejora propuesta (AM-8).

- **Acción de mejora AM-8:** Analizar las causas y proponer estrategias para la mejora de la tasa de rendimiento en las materias del título.
 - **Tarea AM-8.1:** Elaboración de un informe sobre la tasa de rendimiento de las materias del título.
 - **Tarea AM-8.2:** Búsqueda y puesta en marcha de estrategias para mejorar la tasa de rendimiento del GLE, derivadas de las reflexiones realizadas en la tarea 1
- **Observaciones:** Los responsables del título indican que, en concreto, se propone como indicador de ejecución de esta acción de mejora conseguir que el promedio de la tasa de rendimiento de las materias Lengua Inglesa I y Lengua Inglesa II, alcancen una tasa de rendimiento del 50%.

Criterio 7. Indicadores de satisfacción y rendimiento

Valoración:

B - Se alcanza

RECOMENDACIONES

Se recomienda continuar con la acción de mejora iniciada con el objetivo de incrementar la demanda de estudiantes de nuevo ingreso en el campus de Lugo.

- **Acción de mejora AM-11 del IRA (Lugo):** Aumentar el número de alumnos en primer curso, tratando de captar el excedente que no consigue entrar en la Facultad de Filología, así como alumnado de ciclos superiores de FP de la rama de Artes y Humanidades.

La tasa de graduación en el curso 2015/2016 está por encima del 60% previsto en la memoria del título. Sin embargo, en los dos cursos anteriores esta tasa se situó por debajo de este umbral, especialmente en el curso 2014/2015, donde fue del 36,90%. Se debe hacer un especial seguimiento de esta tasa en los próximos años.

- **Observaciones:** Los responsables del título indican que prestarán especial seguimiento a esta tasa pero no se considera necesario establecer una acción de mejora. La Comisión de evaluación está de acuerdo.

La tasa de abandono en el curso 2015/2016 está por debajo del 20% previsto en la memoria del título. Sin embargo, en los dos cursos anteriores esta tasa se situó por encima de este umbral, especialmente en el curso 2014/2015, donde fue del 41,67%. Se debe hacer un especial seguimiento de esta tasa en los próximos años.

- **Observaciones:** Los responsables del título indican que prestarán especial seguimiento a esta tasa pero no se considera necesario establecer una acción de mejora. La Comisión de evaluación está de acuerdo.

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

- **Acción de mejora AM-10:** Introducir en la encuesta a los alumnos que defienden el TFG una solicitud de autorización para inclusión en base de datos.
- **Acción de mejora AM-10 del IRA:** Promover acciones que permitan intensificar la comunicación con ellos y mejorar nuestro conocimiento sobre su actividad laboral tras el egreso.

Se recomienda recoger información de forma periódica y sistemática sobre las necesidades y satisfacción de los empleadores o tutores de prácticas.

- **Observaciones:** los responsables del título indican que entre las encuestas realizadas a diferentes grupos de interés se encuentra la de tutores profesionales.

Se recomienda continuar con el seguimiento de los indicadores de inserción laboral.

- **Observaciones:** los responsables del título indican que seguirán atentos a la actualización de datos que vaya realizando la ACSUG en sus estudios de inserción laboral.
-

*La ACSUG, en un plazo máximo de **3 años** evaluará el informe de seguimiento del título junto con las evidencias que justifiquen el cumplimiento de las acciones incluidas en el Plan de Mejoras y remitirá a la universidad un informe de seguimiento sobre el cumplimiento de dicho Plan.*

Santiago de Compostela 28 de julio de 2017

Director ACSUG
Secretario CGIACA



ACSUG
AXENCIA para a CALIDADE do
SISTEMA UNIVERSITARIO de
GALICIA

José Eduardo López Pereira
