



**RSGI-PE05-01: EVALUACIÓN DEL
GRADO DE CALIDAD DEL PROGRAMA
FORMATIVO DEL TÍTULO
(AUTOINFORME DE SEGUIMIENTO)
DEL TÍTULO DE GRADO EN
Estudios árabes e islámicos
CURSO 2010/2011**

Elaborado:	Revisado:	Aprobado:
Coordinador del Grado en Estudios árabes e islámicos	Comisión de Garantía de la Calidad de la Facultad de Filosofía y Letras	Junta de Centro de la Facultad de Filosofía y Letras
Fecha: diciembre de 2011	Fecha: 17 de enero de 2012	Fecha: 19 de enero de 2012

1. DESCRIPCIÓN DEL TÍTULO

Nombre de la Titulación:	Grado en Estudios árabes e islámicos
Centros en los que se imparte:	Facultad de Filosofía y Letras (Universidad de Cádiz)
Fecha de Publicación en BOE:	11 de noviembre de 2010
Tipo de Enseñanza:	Presencial
Web del título:	http://www.uca.es/filosofiayletras/estudios/grados/estudios-arabes-islamicos

Responsables de gestionar y coordinar el seguimiento del SGIC del título:	
Decano/Director del Centro:	Manuel Arcila Garrido
Coordinador del Grado:	Antonio Javier Martín Castellanos
Composición de la Comisión de Garantía de Calidad:	
De acuerdo con la normativa vigente, la Comisión de Garantía de Calidad de la Facultad de Filosofía y Letras está formada por:	
<u>Miembros natos</u>	
<ul style="list-style-type: none"> - Sr. Decano, Dr. D. Manuel Arcila Garrido - Coordinadores de los títulos oficiales del centro: <ul style="list-style-type: none"> Primero de grado: <ul style="list-style-type: none"> Dr. D. José María García Núñez Grados: <ul style="list-style-type: none"> Dr. D. Alfonso Ceballos Muñoz Dr. D. Pedro Pablo Devís Márquez Dr. D. Luis Escoriza Morera Dr^a D^a María Lazarich González Dr. D. Antonio Javier Martín Castellanos Dr^a D^a María Ángeles Moreno Martín Dr^a D^a Sandra Ramos Maldonado Dr^a D^a Mercedes Travieso Ganaza Másteres: <ul style="list-style-type: none"> Dr^a D^a Asunción Aragón Varo Dr. D. Emilio Martín Gutiérrez Dr. D. Alberto Romero Ferrer - Sr. Secretario académico <ul style="list-style-type: none"> Dr. D. Manuel Sánchez Ortiz de Landaluce - Representante de la administración de campus. <ul style="list-style-type: none"> Sra. D^a. Candelaria Gallardo Plata 	
<u>Miembros electos</u>	
<ul style="list-style-type: none"> - 2 representantes del profesorado <ul style="list-style-type: none"> Dr^a D^a Bárbara Eizaga Rebollar Dr. D. Joaquín María Piñeiro Blanca - 2 representantes de estudiantes, <ul style="list-style-type: none"> Sr^a D^a Ana M^a Leal Oliva Sr^a D^a Magdalena Rodríguez Márquez 	

Especificar las reuniones realizadas:

1. 18 de octubre de 2010
2. 15 de diciembre de 2010
3. 13 de enero de 2011
4. 21 de enero de 2011
5. 16 de marzo de 2011
6. 27 de abril de 2011
7. 7 de junio de 2011
8. 1 de julio de 2011

Valoración del funcionamiento del SGIC en el título:

Desarrollo:

1. Implantación del SGIC

La facultad de Filosofía y Letras comenzó la impartición de la docencia en los nuevos grados en el curso 2010-2011, con lo que la implantación del Sistema de Garantía Interna de Calidad se ha visto postergada hasta ese momento. En este sentido, varias han sido las actuaciones acometidas:

- a. De forma previa al inicio del curso, el equipo de dirección de la facultad llevó a cabo un profundo análisis tanto del Sistema de Garantía de Calidad propuesto desde el Rectorado de la Universidad como del gestor documental que se había habilitado para ir incorporando la documentación asociada a cada uno de los procedimientos descritos en dicho sistema. Dado que el centro era responsable de la impartición de la docencia de ocho títulos de grado, se decidió habilitar en la página web de la facultad un espacio que albergase modelos comunes para todos los documentos que debían ser generados desde unidades vinculadas al centro. En este sentido, se diferenciaron tres apartados: el dedicado a la documentación generada por los coordinadores de titulación, uno para la documentación que aparecía como responsabilidad de los departamentos y un último espacio destinado a los coordinadores de máster. Este último apartado se habilitó a la espera de que el Sistema de Garantía de Calidad fuese adaptado por la Unidad para la Calidad a los títulos de máster. Con esta iniciativa se unificó el formato de documentación que debía aparecer en el gestor documental de la UCA para los distintos grados.
- b. La responsabilidad fundamental de la documentación que debía incorporarse al gestor residía en los coordinadores de titulación, así que fue con ellos con quienes se inició el proceso de implantación del Sistema una vez comenzado el año académico. Con este objetivo, se vienen celebrando desde noviembre de 2010 reuniones mensuales en las que participan los coordinadores de titulación junto con el decano y la vicedecana de calidad. En todas ellas se sigue la misma pauta de actuación: en primer lugar, revisión de nuevos modelos de documentos antes de incorporarlos a la página web de la facultad; en una segunda parte de los encuentros, se analiza la documentación que debe incorporarse de manera inmediata al sistema y se determinan plazos internos para su ejecución.
- c. Han comenzado a funcionar las subcomisiones de garantía de calidad de cada uno de los grados que se imparten en la facultad. Su utilidad fundamental consiste en auxiliar al coordinador de titulación en todo aquello que se refiera a la gestión de los grados.
- d. La puesta en marcha del sistema en el centro está llevándose a cabo de forma coordinada con el resto de facultades de letras de la comunidad autónoma andaluza. Desde el año 2010, los responsables de calidad de los citados centros realizan encuentros anuales en los que se lleva a cabo un intercambio de información y modelos de trabajo que permite implementar el funcionamiento de los diferentes sistemas de garantía de calidad. El encuentro del año 2010 fue

organizado por la Universidad de Córdoba y el de 2011 por la de Cádiz. La Universidad de Málaga será la encargada de auspiciar el que se celebre en el año 2012.

Junto con estas actuaciones, ha comenzado a funcionar la comisión de garantía de calidad del centro. Al amparo de lo establecido en el Sistema de Garantía Interna de Calidad, esta comisión ha asumido funciones que hasta el momento de su puesta en marcha eran desempeñadas por diferentes subcomisiones.

2. Problemas detectados y propuestas de mejora

La puesta en marcha del sistema de garantía de calidad ha permitido detectar algunos aspectos cuya mejora desembocará en un funcionamiento más dinámico del sistema. A continuación se describen tales aspectos, así como las propuestas de mejora que podrían aplicarse:

ASPECTO	PROPUESTA DE MEJORA
La comisión de garantía de calidad debe emitir valoraciones sobre elementos que ya han evaluado parcialmente otros organismos, con lo que se genera un documento de valoración que se incorpora al gestor documental.	Convertir las valoraciones de la CGC en Vº Bº para no generar un nuevo documento.
El gestor documental activa documentos que no pueden cumplimentarse porque la implantación de los grados es demasiado reciente.	Revisar las activaciones de documentos en el gestor documental.
Las fechas de incorporación de algunos documentos son demasiado tempranas, lo cual no permite una planificación pausada de las actuaciones descritas en ellos.	Revisar las fechas de incorporación de documentos en el gestor documental.
Muchos documentos que dependen de unidades ajenas a la facultad no están siendo incorporados ocasionando, a su vez, retrasos en la incorporación de documentos cuya redacción depende de los primeros.	Incentivar la participación de unidades centrales de la universidad en la implantación del SGIC.
Los departamentos vinculados al centro aún no han comenzado a incorporar documentación al gestor documental.	Incentivar la participación de los departamentos en la implantación del SGIC
En algunos aspectos se emiten evaluaciones desde la coordinación de las titulaciones y desde los departamentos. En estos casos, las fuentes de información son las mismas (el profesorado que imparte docencia en una titulación pertenece, al mismo tiempo, a un departamento desde el que debe evaluar aspectos que ya evalúa con los coordinadores de titulación).	Unificar criterios para emitir evaluaciones, de manera que sea una sola unidad la que emita la valoración. En este sentido, parece oportuno que las evaluaciones se emitan desde los títulos.

Como se comprueba en la tabla precedente, la facultad deberá responsabilizarse de uno de los aspectos descritos como "mejorables". Los demás deberán ser analizados, y en su caso, asumidos por la Unidad para la Calidad de la Universidad de Cádiz.

Oferta y Demanda de Plazas y Matrícula	
Plazas propuestas en la memoria del Título:	25 (al cuarto año de implantación del título)
Número de plazas de nuevo ingreso ofertadas:	25
Estudiantes Matriculados de nuevo ingreso:	8
Nota media de Ingreso:	7,0

Análisis y Valoración:

Al tratarse de una titulación nueva y poco conocida, el primer año de implantación del Grado muestra un número de alumnos matriculados poco numeroso. Los orientadores de enseñanza secundaria mostraron desconocimiento de este Grado. Con el fin de mejorar la difusión del mismo, se promovieron durante el curso 2010/11 campañas de orientación dirigidas a los alumnos de enseñanza secundaria en diferentes jornadas y localidades de la provincia de Cádiz. También se editaron dípticos con información sobre el Grado. Parece que las campañas tuvieron su fruto, dado que en el segundo año de implantación el número de estudiantes matriculados se ha multiplicado por más de 2, situándose la cifra en torno a 20 estudiantes.

2. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DEL APRENDIZAJE

Principales indicadores de resultados:

Tasa de Rendimiento:	74,0%
Tasa de Éxito:	90,5%
Tasa de Eficiencia:	No procede
Tasa de Graduación:	No procede
Tasa de Abandono:	No procede

Análisis y valoración de los indicadores:

Los indicadores globales del grado indican un alto nivel de éxito y un satisfactorio nivel de rendimiento. Las tasas de éxito se sitúan en torno a, o por encima del 90% y las de rendimiento, algo más bajas, hacen lo propio en relación con una franja que podría situarse en el 70%. Para un completo análisis de estas tasas es necesario considerar el desglose por asignaturas que recoge el Informe sobre resultados de Módulo/Materia/Asignatura (PC03-04). Tal desglose ha de ponderarse en función del número de matrículas por asignatura. Por poner un ejemplo ilustrativo, un 25% de caída en el rendimiento de una asignatura de 4 alumnos se produce por la no presentación de un solo alumno, mientras que la misma caída en una asignatura de 60 alumnos equivale a la no presentación de 15 alumnos.

En el bloque de asignaturas obligatorias se observa un alto grado de homogeneidad de los indicadores de éxito y rendimiento, que se aproximan o superan los altos niveles que promedia el conjunto del grado en su primer año. Correspondiéndose con ello, encontramos en los informes remitidos por los profesores de estas asignaturas una valoración sumamente positiva de los tres parámetros que el procedimiento PC03-01 somete a su consideración semicuantitativa: consecución de objetivos (4,25 sobre 5), adecuación de recursos (4 sobre 5) e idoneidad de las actividades realizadas (4,25 sobre 5). Las únicas incidencias que se registran en este bloque de asignaturas son la baja de un profesor, en el caso de Conocimiento y Gestión de la Información, y la incorporación tardía de alumnos por los plazos de matriculación, en el caso de Lengua Española. Mención aparte merecen en este bloque los índices de la asignatura Teoría de la Literatura. El Informe sobre Resultados de Asignatura refleja un índice de éxito del XX% y uno de rendimiento del XX%, sensiblemente por debajo, en ambos casos, de la media del grado en el curso 2010-11. En consonancia con estos indicadores, los informes PC03-01 que remiten las profesoras a cargo de esta asignatura hacen una valoración semicuantitativa distinta de la del resto de asignaturas obligatorias (3 sobre 5 en consecución de objetivos, adecuación de recursos e idoneidad de actividades realizadas). La valoración cualitativa apunta al problema que ha supuesto para la consecución de los objetivos de Teoría de la Literatura el elevado número de alumnos y la variedad de sus niveles académicos. El número de alumnos por grupo ha supuesto, a juicio de estas profesoras, un obstáculo importante para la realización de las actividades programadas. En el capítulo de incidencias se señala, además, el problema que ha supuesto para el desarrollo de la asignatura la gran cantidad de jornadas festivas que han coincidido con los días de impartición de la asignatura. Dado que las tasas se refieren al primer curso del Grado, nos parece prematura una valoración más precisa, dado que este curso sólo contempla materias genéricas comunes a todos los grados lingüísticos de la Facultad de Filosofía y Letras, ya que el Grado de Estudios árabes e islámicos no cuenta con materias específicas en primer curso. De hecho, los alumnos de este grado comparten las clases con los del resto de titulaciones.

--

Puntos Fuertes:	Áreas de Mejora:
<ul style="list-style-type: none"> - Cumplimiento generalizado de los objetivos propuestos en la Memoria de Grado. - Cumplimiento de la planificación docente, según valoración de la práctica totalidad de los informes PC03-01. - Consecución generalizada de los objetivos de aprendizaje, según revelan los indicadores globales de resultados y los informes PC03-01. - Idoneidad de las actividades realizadas, según valoración de la práctica totalidad de los informes PC03-01. - Adecuación de recursos materiales generales y activación rápida de los protocolos de alerta sobre incidencias (CAU), según valoración de los informes PC03-01 de asignaturas que usaron aulas y medios audiovisuales estándar. 	<ul style="list-style-type: none"> - Impacto de la matriculación tardía en el desarrollo de la actividad docente (aumento del número de alumnos por grupo e incluso aumento de grupos una vez iniciado el curso) - Compatibilidad entre el número de alumnos por grupo y las actividades planificadas (como se ha explicado en el análisis y valoración anterior, ciertas asignaturas experimentan dificultades a la hora de llevar a cabo las actividades planificadas en grupos numerosos de alumnos) - Laboratorios de idiomas (los informes PC03-01 revelan una valoración baja de los recursos materiales por parte de los docentes a cargo de las asignaturas que se impartieron en los laboratorios de idiomas; la razón de esta valoración son las incidencias registradas en el funcionamiento de los equipos de estas aulas; en ocasiones se tarda en comunicar las incidencias y en muchos casos se tarda en resolverlas) - Uso de Campus Virtual (se plantea en un número de asignaturas la necesidad de hacer un mayor uso de este recurso TIC)

Principales indicadores de satisfacción (Escala 1-5):	
Satisfacción de los alumnos con la planificación de la enseñanza y aprendizaje:	3,7
Satisfacción de los alumnos con el desarrollo de la docencia:	3,8
Satisfacción de los alumnos con los resultados:	3,6

Análisis y valoración de los indicadores:
<p>Las tasas de satisfacción muestra valores que pueden mejorarse desde el punto de vista teórico, pero difíciles de conseguir desde el punto de vista práctico. Aun no siendo muy disimilares del resto de titulaciones de la Facultad de Filosofía y Letras, los alumnos del Grado de Estudios árabes e islámicos sufren la desventaja de que no disponer de materias propias del Grado en el primer curso. Todas las materias son comunes con el resto de los grados lingüísticos, a diferencia de la mayoría de grados que, aparte de materias comunes, tienen materias específicas de su grado. Es una queja general que hacen los estudiantes. Les gustaría tener materias propias, pero la Universidad de Cádiz no permitió a los grados de Estudios árabes e islámicos y Filología Clásica tener materias propias de grado en primer curso. Esto se plasma en los indicadores de satisfacción, en los que estas dos titulaciones cuentan con unas décimas menos de satisfacción que el resto de titulaciones con materias propias.</p>

Puntos Fuertes:	Áreas de Mejora:
<ul style="list-style-type: none"> - Tasa aceptable de satisfacción pese a que los estudiantes no disponen de materias específicas del Grado que han elegido. 	<ul style="list-style-type: none"> - Convencer a los estudiantes que las materias comunes son necesarias para su formación y básicas para abordar luego las específicas de Grado.

3. EVALUACIÓN Y FORMACIÓN DEL PROFESORADO

Principales indicadores:	
Porcentaje de profesores participantes en el programa de formación:	10,9% (datos referidos al conjunto del profesorado de la Facultad de Filosofía y Letras)
Nº de Proyectos de Innovación Docente en el título:	2

Acciones formativas llevadas a cabo:
<ul style="list-style-type: none"> - Introducción a Moodle. Primeros pasos. - Módulos expositivos avanzados, paquetes de contenidos y secuencias de aprendizaje en Moodle.

Puntos Fuertes:	Áreas de Mejora:
<ul style="list-style-type: none"> - Compromiso cada vez mayor del profesorado con la innovación docente. - La mayoría de los profesores con docencia en las materias específicas del Grado han iniciado algún programa de innovación docente. 	<ul style="list-style-type: none"> - Incrementar la participación del profesorado en los programas de formación. - Programar cursos de formación en herramientas TICs, campus virtual y fichas 1B. - Acercar las nuevas metodologías docentes al profesorado.

4. CONTROL Y GESTIÓN DE LAS PRÁCTICAS EXTERNAS INTEGRADAS EN EL TÍTULO

Principales indicadores:	
Nº de instituciones/empresas con convenio de Prácticas:	No procede
Existencia de normativa pública, accesible y actualizada:	No procede

Análisis y Valoración:
<p>El plan de estudios del grado no introduce las prácticas externas hasta el cuarto curso del título. Dado que el título ha comenzado a impartirse en el curso 2010-2011, el programa de prácticas se encuentra actualmente en fase de planificación y sin formato definitivo. De cualquier manera, los objetivos de las prácticas que en el futuro se programen deberán guardar relación con los siguientes aspectos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Contenidos generales de los módulos que componen el título. 2. Contenidos específicos de los itinerarios. 3. Objetivos y competencias que deben desarrollarse con las enseñanzas. 4. Perfiles de egreso asociados al grado. 5. Vinculaciones del grado con su entorno sociolaboral inmediato. 6. Demandas más extendidas con respecto a los perfiles de egreso del grado. 7. Tipología e intereses de los alumnos matriculados. 8. Normativa autonómica e interna facilitada por la Dirección General de Empleo de la Universidad de Cádiz. 9. Capacidad real del grado para ofertar un determinado número de plazas para las prácticas cada año. <p>Estos y otros parámetros adicionales se tendrán en cuenta, como decimos, en el diseño final de la oferta de prácticas del grado. Será el coordinador del título en colaboración con el responsable de prácticas quien deba</p>

presentar a la comisión de garantía de calidad del centro dicha oferta en el curso académico 2011-12.

5. GESTIÓN DE LA MOVILIDAD DE ESTUDIANTES SALIENTES Y ENTRANTES

Principales indicadores:	
Nº de convenios con otras Universidades:	Programa Sócrates-Erasmus: 170; Programa SICUE-SÉNECA: 58
Tasa de movilidad de alumnos salientes sobre matriculados en el título:	No procede

Análisis y Valoración:

ALUMNOS SALIENTES Y ENTRANTES:

-Programa de intercambio Sócrates-Erasmus: se han mantenido los convenios que existían en el plan a extinguir con las Universidades europeas y que exponemos por titulación. En algunas titulaciones (como Filología Clásica) se han incrementado. Se ha procedido a mantener los acuerdos bilaterales existentes en función a la correspondencia (si no literal en algunas ocasiones, sí aproximada) entre las titulaciones de origen y destino:

-Programa de intercambio SICUE-SÉNECA: se han mantenido los convenios que existían en el plan a extinguir con las Universidades de ámbito nacional y que exponemos por titulación:

Se ha procedido a eliminar la figura del Coordinador ECTS y del coordinador SICUE-SÉNECA y se ha nombrado un Coordinador de Movilidad del Centro.

Hemos de añadir el incremento de la movilidad de los ALUMNOS VISITANTES, para cuyo asesoramiento y gestión de trámites ha sido nombrado un Coordinador de Estudiantes Visitantes del Centro.

ALUMNOS ENTRANTES: En Junta de Facultad del 17 de marzo de 2011 se acordó aprobar por asentimiento los criterios generales para determinar las asignaturas abiertas para ser cursadas por los alumnos de intercambio para el curso 11/12 (Erasmus y visitantes).

Las asignaturas de primero comunes a los grados filológicos estarán cerradas para los alumnos Erasmus y visitantes, con excepción de los idiomas modernos Alemán, Griego, Árabe y Francés.

Las asignaturas de primero de grado de Historia estarán cerradas para ser cursadas.

Las asignaturas Inglés Instrumental I e Inglés Instrumental 2 del grado de Estudios Ingleses estarán cerradas.

Las asignaturas de segundo de grado de Estudios Ingleses estarán cerradas.

No se podrán matricular de asignaturas que no tengan docencia presencial en el correspondiente curso.

El acceso al resto de asignaturas de grado, máster y licenciatura será determinado por los coordinadores correspondientes haciéndose público cada año el listado de accesibilidad. Para este procedimiento los coordinadores podrán tener en cuenta las siguientes sugerencias:

1. Los estudiantes deberán acreditar un nivel mínimo del MCERL en la lengua vehicular de las asignaturas en las que deseen matricularse, se aconseja un mínimo de B1.
2. Cuando el volumen de alumnos Sócrates y visitantes que no haya superado una determinada asignatura sea superior al 70% del total de alumnos externos se debería estudiar su exclusión del listado de accesibilidad en el curso siguiente.

Queremos hacer constar que nuestro centro recibe el mayor número de estudiantes Sócrates-Erasmus de la UCA.

ALUMNOS SALIENTES: a lo largo del curso 10/11 no se ha producido en los grados movilidad de estudiantes salientes dado que era el primer año de implementación de los mismos y que los alumnos deben tener superados los 60 créditos obligatorios y reglamentarios. De ahí que la tasa de movilidad sea del 0% en todos los grados.

--

6. ANÁLISIS DE LA INSERCIÓN LABORAL DE LOS GRADUADOS

Principales indicadores:	
Grado de inserción laboral:	No Procede
Satisfacción con la formación recibida:	No Procede

Análisis y Valoración:

7. ANÁLISIS DE LA SATISFACCIÓN DE LOS DISTINTOS COLECTIVOS IMPLICADOS

Principal indicador del alumnado (Escala 1-5):	
Nivel de satisfacción global de los estudiantes con el Título:	3,8

Análisis y Valoración:
<p>La tasa de satisfacción es un poco más baja que la media de las titulaciones de la Facultad de Filosofía y Letras (4,1). Esto se debe al hecho de que los estudiantes no tienen materias específicas de grado en primer curso. Todas las materias son comunes al resto de grados filológicos. Esto afecta al Grado de Estudios árabes e islámicos y a Filología Clásica, que tienen una tasa de satisfacción más baja. El resto de las titulaciones, aparte de las materias comunes, tienen materias específicas de su grado. Esta menor tasa de satisfacción, sin embargo, tiene una lectura positiva, y es que los estudiantes que han optado por el Grado de Estudios árabes e islámicos tienen motivación para aprender las disciplinas propias de este Grado, que ven como una novedad respecto a lo estudiado en enseñanzas medias, y se quedan con la curiosidad de aprender materias que en primer curso no pueden porque la oferta se limita a materias comunes de contenido genérico.</p>

Puntos Fuertes:	Áreas de Mejora:
<ul style="list-style-type: none"> - Los estudiantes tienen motivación para estudiar las materias propias de los estudios árabes e islámicos. - Su insatisfacción por no disponer de materias específicas del Grado indican que son vocacionales o al menos han escogido el Grado con conocimiento de causa, sin la desorientación que suele producirse en cierto porcentaje de alumnos de primer curso en numerosas titulaciones. 	<ul style="list-style-type: none"> - Conseguir que los estudiantes entiendan que las materias comunes son necesarias para su formación y básicas para adentrarse mejor en las específicas de Grado. - Convencer a los alumnos de que han de ser pacientes en su proceso de aprendizaje.

Principal indicador del PDI (Escala 1-5):	
Nivel de satisfacción global del PDI con el Título:	

Análisis y Valoración:

Puntos Fuertes:	Áreas de Mejora:

Principal indicador del PAS (Escala 1-5):
Nivel de satisfacción global del PAS a nivel de campus:

Análisis y Valoración:

8. GESTIÓN Y REVISIÓN DE INCIDENCIAS, RECLAMACIONES, ETC. (BAU)

Principales indicadores del BAU (Buzón de Atención al Usuario): Datos relativos al centro	
Nº de quejas y reclamaciones recibidas:	2
Nº de sugerencias recibidas:	0
Nº de felicitaciones recibidas:	5
Nº de incidencias docentes recibidas:	11

Análisis y valoración de los indicadores:
<p>Los BAUS trabajados desde el administrador de la Facultad de Filosofía y Letras durante el curso 10/11 son los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Quejas y reclamaciones dirigidas a centros: 2 -Felicitaciones para centros: 5 -Incidencias docentes: 11 -Consultas generales: 2 -Felicitación para servicios: 2 <p>Estos datos son los globales referidos a la Facultad de Filosofía y Letras. No nos consta que alguno de ellos se refiera específicamente al Grado de Estudios árabes e islámicos, por lo que cabe concluir que no se produjeron incidencias significativas durante el transcurso del curso académico.</p>

Puntos Fuertes:	Áreas de Mejora:
-Conocimiento de la problemática del centro, sobre todo a partir de las quejas, reclamaciones e incidencias docentes.	-Mayor difusión del uso del BAU entre estudiantes y PDI, así como del personal de administración y servicios.

<p>-Conocimiento del buen funcionamiento de algunas unidades y del profesorado.</p> <p>-Participación progresiva de los estudiantes en el uso del BAU.</p> <p>-Potencia la relación entre diferentes unidades de gestión, ya que algunos temas implican a más de una unidad.</p> <p>-La confidencialidad. Sin ella, el mecanismo carecería de sentido.</p>	<p>-Edición de un sencillo “Manual para uso del BAU” colgado en la web UCA.</p> <p>-Organización de cursos concretos y eficaces sobre el uso del BAU entre estudiantes y demás gremios.</p> <p>-Revisión de las asignaciones de servicios y responsables. Perfilar algunos ítems. Añadir algunos necesarios.</p> <p>-Cuando es una felicitación para un profesor, redirigir la “Felicitación para centros o servicios” modificada a “Felicitación para PDI” al profesor en cuestión, para que él mismo se ocupe de la respuesta.</p> <p>-Difundir las garantías del sistema.</p> <p>-Hacer llegar al administrador el grado de satisfacción del usuario, de modo que pueda conocer la valoración de su trabajo.</p> <p>-Se debe reducir el tiempo de respuesta, ya que los errores de asignación ralentizan enormemente la solución y en algunos casos el problema requiere una actuación inminente.</p> <p>-Mayor implicación del Coordinador de Grado en la gestión del proceso.</p> <p>-Desglose de los BAU por grados, añadiendo un identificador en el diseño de la aplicación, lo que facilitaría en muchos casos la gestión del propio BAU.</p>
--	--

Satisfacción de los usuarios con el BAU (Escala 1-5): Datos relativos al centro	
Satisfacción con el servicio	4.33
Satisfacción con el tiempo de respuesta:	4
Eficacia en la resolución:	4.33

Análisis y valoración de los indicadores:
<p>Teniendo en cuenta que los totales parciales y globales de los BAUS analizados y valorados, según indiqué arriba, no se corresponden con los dígitos expuestos en la tabla de los indicadores que se nos adjunta, he de analizar y valorar porcentajes supuestamente erróneos o incorrectos.</p> <p>Según el promedio que se establece, en la escala del 1 al 5 nos situaríamos en una franja satisfactoria, si bien no óptima del todo.</p> <p>En la satisfacción con el servicio, sería esperable que el índice fuese mayor, ya que el usuario tiene la posibilidad de no cerrar el BAU y mantenerlo hasta que la respuesta le satisfaga.</p> <p>Entendemos que un BAU cerrado se corresponde a una respuesta no solo aceptable, sino eficaz. De otro modo, el sistema no responde a su función primordial.</p> <p>Este ítem está en relación directa con el tercero “Eficacia en la resolución”, por eso entendemos que es lógica la coincidencia de los dígitos (4.33). Las observaciones serían las mismas.</p> <p>En cuanto a la satisfacción con el tiempo de respuesta, expongo los siguientes datos (entre paréntesis el número de BAUS):</p> <p>-Quejas y reclamaciones a Centros: respuestas en el mismo día (1); 14 días (1, hubo que solicitar información al profesor afectado).</p> <p>-Incidencias docentes: en el mismo día (5); 1 día (3); 2 días (1); 14 días (1, hubo que consultar al profesor afectado); 15 días (1, hubo que solicitar respuesta al Departamento y profesor afectados).</p>

-Felicitación para centros: en el mismo día (3); 2 días (2).
-Felicitación para servicios: en el mismo día (2).
-Consultas generales: 2 días (1); 4 días (1).

En conclusión, creo que la valoración expuesta no se corresponde al nivel de eficacia en tiempo de respuesta por parte de nuestro administrador en el Centro. De los 22 BAUS valorados, 14 fueron respondidos en el mismo día o al día siguiente. En solo 3 casos, los BAUS fueron respondidos en el tiempo límite por las razones justificadas que expongo. El resto entre 2 y 4 días.

Se deduce de esta situación que quizá convendría que el usuario expusiera sus argumentos, si bien estos deberían aparecer codificados en un abanico razonable de posibilidades, como un dato más a cumplimentar al concluir la solicitud. Estos datos deberían ser contrastados con los administradores de los centros para manifestar su conformidad/disconformidad. Esto dotaría al servicio de un uso más responsable y, de hecho, mejoraría el sistema, ya que el administrador quizá reciba información útil que pueda hacer mejorar el funcionamiento del mismo. En todo caso, también protege al administrador d una cierta indefensión que actualmente padece, como es manifiesto en los datos que expongo.

Puntos Fuertes:	Áreas de Mejora:
-Las diversas valoraciones expresadas –si bien no se corresponden con el número de BAUS de que tenemos constancia- exponen un nivel de satisfacción razonable.	-Las valoraciones pueden mejorar cualitativamente, si bien para ello el administrador necesita conocer el grado de satisfacción del usuario una vez concluido el proceso, hecho que ahora mismo le es desconocido. -Los porcentajes han de responder a la realidad de las actuaciones. Hay valoraciones que son del todo objetivables, por lo que requieren una justificación en el caso de respuestas no esperables. La recomendación es establecer un sistema más pormenorizado de valoración para estos casos, con ítems desgranados en los que pueda materializarse el grado de disconformidad y su naturaleza. Esta información ha de llegar al administrador del BAU para posibles correcciones en su proceder.

9. EXTINCIÓN DEL TÍTULO

¿Se han revisado los criterios para la extinción del Título establecidas en la Memoria?	NO
---	----

Análisis y Valoración:
En este caso no procede realizar ninguna evaluación y valoración del procedimiento de extinción de títulos ya que el Grado en Estudios árabes e islámicos es de reciente implantación en la Universidad de Cádiz. Actualmente se ejecuta su 2º curso de implantación.

10. VALORACIÓN DE LAS RECOMENDACIONES DEL INFORME DE VERIFICACIÓN Y DE SEGUIMIENTO

Recomendaciones del Informe de Verificación:	
Nº de Recomendaciones recibidas:	2

Existencia de acciones para dar respuesta a las recomendaciones :	Sí
---	----

Enumerar las propuestas y analizarlas:

1. Se recomienda incluir enseñanzas relacionadas con los derechos fundamentales y con los principios de igualdad de oportunidades y accesibilidad universal de las personas con discapacidad y con los valores propios de una cultura de la paz y de valores democráticos.

Se acepta en todos sus términos incorporándola a la memoria del título (págs. 15 y ss. y 122) y desarrollándolas durante la implantación del mismo.

2. Se recomienda detallar cómo se articula la participación de otros agentes externos en la Comisión Interna de Calidad del Título.

Se asume la recomendación. Para ello la Junta de Facultad aprobó en su sesión ordinaria de 10 de febrero de 2010 la composición de la estructura de la Comisión de Garantía de Calidad del Centro, la de las subcomisiones de títulos y la de una Comisión Asesora Externa, esta última en los siguientes términos: "La CGC podrá proponer la creación de una **COMISIÓN ASESORA EXTERNA (CAE)** cuya función será la de asesorar al Consejo de Dirección del Centro y a la Comisión de Garantía Calidad del Centro en todo lo relacionado con el desarrollo de las titulaciones y su proyección social. La composición de esta comisión será aprobada en Junta de Facultad a propuesta del Decano formada por el Decano de la Facultad, los Directores de Departamento con sede en el Centro y cuatro asesores ajenos al Centro (dos representantes de la Universidad y dos representantes de sectores sociales y económicos relacionados con los nuevos títulos) propuestos por el consejo de dirección". De igual forma se concreta el mecanismo de participación de estos agentes en la revisión y propuestas de mejora del título. (Véase PE05 ("Proceso para garantizar la calidad de los programas formativos")).

Recomendaciones de los Informes de Seguimiento de la AGAE:

Nº de Recomendaciones recibidas:	No Procede
Existencia de acciones para dar respuesta a las recomendaciones :	No Procede

Enumerar las propuestas y analizarlas:

Al ser el primer año de seguimiento de la titulación, todavía no se ha emitido ningún Informe de Seguimiento de la titulación por la Agencia Andaluza del Conocimiento.

11. MODIFICACIONES DEL DISEÑO DEL TÍTULO

Modificaciones enviadas al Consejo de Universidades

Nº de modificaciones comunicadas al Consejo de Universidades:	0
---	---

Especificar brevemente dichas modificaciones:

--

Modificaciones NO enviadas al Consejo de Universidades

Nº de modificaciones No comunicadas al Consejo de Universidades:	1
--	---

Especificar dichas modificaciones:

Páginas 33 y 34:

Donde dice:

Atendiendo a sus intereses, y con el necesario asesoramiento del sistema de orientación del Centro, el estudiante que curse el presente Grado en la Universidad de Cádiz deberá completar 60 créditos optativos atendiendo a las siguientes opciones: cursando materias de refuerzo de contenidos específicos de la titulación y módulos orientados hacia un perfil curricular concreto, o bien cursando materias o actividades formativas que autorice el Consejo de Gobierno de la Universidad, ya sea de entre las incluidas en otros títulos, o bien creadas específicamente y orientadas a su formación integral. En cualquier caso, los estudiantes podrán solicitar el reconocimiento de hasta 6 créditos por actividades universitarias: culturales, deportivas, de representación estudiantil, solidarias y de cooperación.

Debe decir:

Atendiendo a sus intereses, y con el necesario asesoramiento del sistema de orientación del Centro, el estudiante que curse el presente Grado en la Universidad de Cádiz deberá completar 60 créditos optativos conforme a las siguientes opciones: cursando materias de refuerzo de contenidos específicos de la titulación y módulos orientados hacia un perfil curricular concreto, o bien cursando materias o actividades formativas que autorice el Consejo de Gobierno de la Universidad, ya sea de entre las incluidas en otros títulos, o bien creadas específicamente y orientadas a su formación integral. En este supuesto, con vistas a posibilitar la realización de programaciones conjuntas, el alumno podrá comenzar a cursar los 60 créditos optativos a partir del segundo curso académico. En cualquier caso, los estudiantes podrán solicitar el reconocimiento de hasta 6 créditos por actividades universitarias: culturales, deportivas, de representación estudiantil, solidarias y de cooperación.

Modificación aprobada por Junta de Facultad el 7 de junio de 2011 y por Consejo de Gobierno de la UCA en julio de 2011 (BOUCA 122).

Justificación breve de las mismas:

Al implantarse en la Facultad de Filosofía y Letras los dobles grados lingüístico-filológicos (en marcha desde el curso 2011/12), esta modificación se hizo para posibilitar al estudiante cursar un doble grado.