



Universitat de Lleida

Procediment: PG31 Revisar i millorar el Sistema de Garantia Interna de la Qualitat	Procés: A56 Avaluar i redirigir (nivell centres i unitats)	Página 1 de 31
Evidència: PG31 E03 Informe anual de gestió del SGIQ. Curs 2023-24		

Informe anual de gestió del SGIQ

Curs 2023-24

Facultat de Lletres

Responsable del SGIQ del centre	Isabel Santaulària Capdevila
Coordinador/a de qualitat del centre	Guzman Mancho Barés
Gestora de qualitat – Suport a Direcció	Yolanda Ramos Lozano

Revisat per la Comissió de Qualitat del centre en data 16/12/2024

Aprovat per la Junta de Facultat en data 18/12/2024

Validat per la Comissió d'Estratègia i Qualitat de la UdL en data.....

Índex

1.	Desenvolupament de les reunions de seguiment.....	3
2.	Principals conclusions de l'informe.....	4
3.	Seguiment dels processos a través dels indicadors	5
3.1.	Procés: A1 Planificar	5
3.2.	Procés: A2 Dotar-se de recursos	6
3.3.	Procés: A3 Proveir de serveis	6
3.4.	Procés: A4 Donar suport al servei.....	8
3.5.	Procés: A5 Avaluar i redirigir	8
4.	Accions de millora que es deriven del seguiment dels indicadors.....	9
5.	Compliment dels compromisos de qualitat del centre	9
6.	Revisió del sistema.....	14
7.	Annexes.....	15
7.1.	Resum de la valoració dels indicadors.....	15
7.2.	Pla de millora del centre.....	30

1. Desenvolupament de les reunions de seguiment

Seguiment del Sistema de Garantia Interna de Qualitat de la Facultat de Lletres		
	Data de revisió	Participants
Equip de direcció del centre	26 i 29/11/2024	Degana: Isabel Santaulària Capdevila Vicedegà responsable de qualitat: Guzman Mancho Bares Cap d'Estudis: Beatriz Gomez Morales Gestora Qualitat: Yolanda Ramos Lozano
Comissió de Qualitat del centre	xx/12/24	Degana: Isabel Santaulària Capdevila Vicedegà responsable de qualitat: Guzman Mancho Barés, coordinador Màster en Llengües Aplicades Cap d'estudis: Beatriz Gomez Morales Gestora Qualitat: Yolanda Ramos Lozano Coordinadors/es: Arturo Lozano Aguilar, coordinador Grau en Comunicació i Periodisme Audiovisuals Mariona Sabaté Carrové, coordinadora Grau en Estudis Anglesos Yasmina Romero Morales, coordinadora del Grau en Filologia Hispànica Jordi Malé Pegueroles, coordinador Grau en Filologia Catalana i Estudis Occitans Alberto Velasco, coordinador del Grau en Història de l'Art i Gestió del Patrimoni Artístic Antoni Passola Tejedor, coordinador Grau en Història Pilar Alonso Logroño, coordinadora Grau en Geografia Mònica Bouso, coordinadora Grau en Història, Geografia i Història de l'Art (interuniversitari) Jaume Macià Amorós, coordinador doble titulació Grau en Geografia i Grau en Turisme Anca Frumuselu, coordinadora doble titulació Grau en Llengües Aplicades i Traducció i Grau en Estudis Anglesos, doble titulació Grau en Llengües Aplicades i Traducció i Grau en Filologia Hispànica i doble titulació Grau en Llengües Aplicades i Traducció i Grau en Filologia Catalana i Estudis Occitans Maribel Serrano Zapata, coordinadora Màster en Ensenyament d'Espanyol/Català per a Immigrants Daniel Paül Agustí, coordinador Màster en Gestió d'Àrees de Muntanya Flocel Sabaté, coordinador Màster en Identitat Europea Medieval Glòria Vázquez García, coordinadora del Màster en Llengua i Comunicació Digital

2. Principals conclusions de l'informe

PROCESSOS ESTRATÈGICS

- A1 PLANIFICAR

Els indicadors dels PGs d'aquest procés mostren una evolució estable (PG11-03 % d'hores de docència impartida en cada idioma, PG02-01 % de verificacions de títols aprovades per AQU i CU, PG02-02 % de modificacions de títols aprovades per AQU i CU, i PG04-01 Motius d'extinció de les titulacions), amb indicadors que mostren increment significatiu (PG25-05 % d'ocupats exercint tasques pròpies de la titulació).

- A5 AVALUAR I REDIRIGIR

Els indicadors dels PGs d'aquest procés mostren un desenvolupament mixte que tendeix de forma general cap a l'evolució positiva. Destaquem, per una banda, l'acció **A53 Auditar (intern, extern)** on els indicadors que se'n deriven (PG26-01 i PG26-02) mostren que totes les titulacions estan acreditades (i cap en condicions) i que els resultats de l'acreditació de les titulacions són suficients, i fins i tot amb valoració "avançada" i "amb qualitat" en estàndards concrets. D'altra banda, assenyalem que els indicadors de l'acció **A56 Avaluat i redirigir (Centres i Unitats)** mostren una evolució mixta: s'incrementa la satisfacció amb la utilitat del SGIQ entre els col·lectius del centre (PG03-05C), i es llisten el nombre de revisions de la normativa vigent per adaptar-la a nous marcs reguladors (PG31-01). En canvi, l'evolució decreixement es mostra en els indicadors sobre la taxa de graduació en temps previst (PG03-01) i sobre la taxa d'abandonament a primer any (PG03-02). El pla de mentories, que es va endegar el curs 2023-24 a la Facultat de Lletres, encara està en procés de desplegament per aconseguir reduir les taxes mencionades de forma eficient.

PROCÉS CLAU

- A3 PROVEIR DE SERVEIS

Els indicadors de l'acció **A32 Lliurar formació** mostren una evolució mixta. Pel que fa als aspectes positius, destaca l'augment significatiu en la satisfacció de l'alumnat amb els tràmits administratius (PG05-01) i en la participació en activitats d'orientació professional (PB28-04C). Aquestes millores, juntament amb l'alta satisfacció en la jornada d'acollida de l'estudiantat de nou ingrès (PG28-01) i la percepció positiva del pràcticum per part de l'estudiant de l'últim curs del grau (PG29-01), així com de les empreses acollidores (PG29-02), reflecteixen un ferm compromís de la Facultat amb l'experiència global de l'estudiantat. A més l'indicador % 1^a preferència dels matriculats nous (PG06-03C) evidencia un interès creixent cap als programes ofertats a la Facultat, tot i que el percentatge global de les places cobertes es manté estable i per sota de la mitjana de la UdL.

Pel que fa als aspectes negatius, els reptes de l'acció **A32 Lliurar formació** es posen de manifest en la disminució progressiva de la satisfacció de l'estudiantat en els sistemes d'avaluació (PG30-02) i en la valoració que fa l'estudiantat sobre si una assignatura contribueix a la seua formació (PG30-05C). Aquestes valoracions podrien relacionar-se amb el lleuger descens en la intenció de repetir titulacions (PG06-07C). Això suggereix que, malgrat els avenços en àmbits administratius, d'acollida i d'orientació professional, cal reforçar l'acompanyament acadèmic de l'estudiantat. En aquest sentit, l'articulació d'una instrucció de centre, plantejada ja en l'informe del SGIQ del curs 2022-23, esdevé clau per revertir les valoracions negatives associades l'experiència docent en determinades assignatures.

PROCESSOS DE SUPORT

- **A2 DOTAR-SE DE RECURSOS**

Els indicadors agrupats sota l'acció **A21 Facilitar i administrar equip humà** evolucionen positivament, atès que el percentatge de PDI associat és similar a cursos anteriors (PG12-01) i que el nombre de PDI matriculat en cursos de formació ha augmentat considerablement (PG15-01). No obstant això, el nombre de PDI matriculat en la formació sobre perspectiva de gènere ha disminuït, tendència que va en paral·lel a la disminució de l'oferta de formació a la UdL. Per la seua banda, els indicadors de l'acció **A26 Gestionar Recursos (Nivell Centres i Unitats)** mostren una evolució equilibrada en la mesura en que es manté els dies de desviació de la planificació docent (PG22-02) i en que ha augmentat el nombre de modificacions del pla docent (PG22-01)--justificat per la naturalesa biennal d'assignatures optatives de dues titulacions. Per últim, els indicadors de l'acció **A21 Proveir infraestructures, recursos materials** són els que mostren una tendència decreixent copsada en les entrevistes als titulats amb les instal·lacions (PG27-01) i amb els recursos del servei de biblioteca i de servei a la docència (PG27-03C). El seguiment d'aquestes opinions cal fer-lo mentre l'alumnat cursa una titulació de tal manera que es puguin identificar aspectes concrets i poder satisfer les expectatives de l'alumnat quan es graduïn.

- **A4 DONAR SUPORT AL SERVEI**

Es disposa un històric de l'indicador PG32-01 per a la Facultat de Lletres. Aquest indicador mostra una clara tendència a la consolidació, atès que s'ha augmentat considerablement el nombre de reunions que les coordinacions de titulacions han mantingut amb el seu estudiantat. Dels altres dos indicadors (PG21-01 i PG21-02) no es pot comentar la seua evolució perquè l'enquesta sol s'ha realitzat una vegada i, a més, les dades no venen disgregades per Facultat. Per tant, no es pot establir com valoren el PDI i el PTGAS de la Facultat la seua satisfacció amb la prestació dels serveis.

3. Seguiment dels processos a través dels indicadors

3.1.Procés: A1 Planificar

PROCÉS: PLANIFICAR		
Processos de 2n nivell	PROCEDIMENT	Indicador
A11 DESENVOLUPAR ESTRATÈGIA I PRESSUPOST	PG 11 Definir la política de personal acadèmic	PG11-03 % d'hores de docència impartida en cada idioma
	PG 25 Definir i desenvolupar la política i els objectius de formació	PG25-05 % d'ocupats exercint tasques pròpies de la titulació
A13 DESENVOLUPAR SERVEIS	PG 02 Dissenyar programes formatius	PG02-01 % de verificacions de títols aprovades per AQU i CU
		PG02-03C Qualitat de les Memòries Verifica
	PG 04 Extingir un títol	PG02-02 % de modificacions de títols aprovades per AQU i CU
		PG04-01 Motius d'extinció de les titulacions

A16 PLANIFICAR (NIVELL CENTRES I UNITATS)	PG 01 Definir i desenvolupar els objectius de millora dels centres	PG01-01 % d'assoliment dels objectius del Pla de Millora del Centre
-------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------

3.2.Procés: A2 Dotar-se de recursos

PROCÉS: DOTAR-SE DE RECURSOS		
Processos de 2n nivell	PROCEDIMENT	Indicador
A21 FACILITAR I ADMINISTRAR EQUIP HUMÀ	PG 13 Identificar necessitats i seleccionar personal acadèmic	PG13-01 Hores de docència impartida del professorat associat
	PG 15 Elaborar i executar el pla de formació del personal acadèmic	PG15-01 Nombre de PDI matriculat en cursos de formació PG15-04 Nombre de PDI matriculat en la formació en perspectiva de gènere
A22 PROVEIR INFRAESTRUCTURES, RECURSOS I MATERIALS	PG 27 Gestionar els recursos materials destinats a la docència	PG27-01 Satisfacció dels titulats amb les instal·lacions
		PG27-03C Satisfacció dels titulats amb els recursos del servei de biblioteca i de suport a la docència (grau)
A26 GESTIONAR RECURSOS (NIVELL CENTRES I UNITATS)	PG 22 Programar el pla docent anual	PG22-01 Evolució del nombre de modificacions del pla docent
		PG22-02 Dies de desviació de la planificació docent respecte al calendari establert per la UdL

PG27-03C La satisfacció dels titulats del curs 2022-23 sobre els recursos del servei de la biblioteca ha disminuït 0,22 punts percentuals en relació a l'any anterior. Des de la premissa de que els processos d'aprenentatge dels estudis de la Facultat de Lletres passen majoritàriament per la consulta de fonts acadèmiques, cal insistir en donar a conèixer els fons bibliogràfic que té la Biblioteca de la Facultat de Lletres. Per això, i des de l'experiència del curs 2024-25 en què s'ha organitzat amb èxit una visita informativa de la biblioteca per a l'estudiantat de nou ingrès, proposem pel curs 2024-25 tornar a organitzar visites informatives sobre els recursos i serveis que ofereix la biblioteca per a tota la comunitat universitària de la Facultat, en general, i per a l'estudiantat de primer curs, en particular.

3.3.Procés: A3 Proveir de serveis

PROCÉS: PROVEIR DE SERVEIS		
Processos de 2n nivell	PROCEDIMENT	Indicador
A32 LLIURAR FORMACIÓ	PG 06 Captar futurs alumnes	PG06-01 % places cobertes
		PG06-03C % 1a preferència dels matriculats nous (grau)
		PG06-04C Nota d'accés dels matriculats nous (grau)
		PG06-05C Via d'accés dels matriculats nous (grau)
		PG06-02 Matriculats per procedència geogràfica

		PG06-07C Intenció de repetir la titulació (grau)
		PG06-09C Intenció de recomanar la titulació (màster)
PG 05 Seleccionar, admetre i matricular l'estudiantat		PG05-01 % satisfacció dels titulats amb els tràmits administratius
		PG05-03 Matriculats nous i places respecte sol·licituds (màster)
PG 08 Gestionar l'estudiantat de mobilitat sortint.		PG08-02 % de graduats que han tingut una experiència de mobilitat internacional
PG 09 Gestionar l'estudiantat de mobilitat entrant		PG09-02 Valoració de la coordinació de mobilitat del centre
PG 28 Acollir i orientar l'estudiantat		PG28-01 % d'alta satisfacció en la jornada d'acollida al centre
		PG28-04C Estudiants participants en les activitats d'acompanyament organitzades en el pla de tutories
PG 29 Gestionar les pràctiques acadèmiques externes		PG29-01 Satisfacció global de l'estudiantat amb el pràcticum extern
		PG29-02 Satisfacció global de les empreses amb el pràcticum extern
PG 30 Planificar i desenvolupar metodologies d'ensenyament		PG30-02 Satisfacció de l'estudiantat amb les metodologies d'avaluació
		PG30-05C Valoració de l'estudiant sobre la contribució de l'assignatura a la seva formació
		PG30-04 Valoració del professorat dels resultats d'aprenentatge aconseguit pels estudiants en les seves assignatures
A35 ATENDRE CLIENTS I ASSEGURAR SATISFACCIÓ	PG 10 Gestionar queixes i suggeriments.	PG10-02C Temps promig de resposta a les queixes i suggeriments gestionades a través del tramitador de la UdL.
	PG 32 Gestionar queixes i suggeriments (Centre)	PG32-01 Nombre de reunions amb estudiantat de la titulació

PG06-01 El percentatge de places cobertes en el grau arriba al 74% en el curs 2024-25, valor amb variació molt baixa comparat al del curs anterior: 75%, però són dades que situen la Facultat per sota de mitjana de la UdL, tendència que es reverteix en el cas dels Màster tot i que els valors percentuals de cobertura de places ha baixat 8 punts percentuals situant-se en el 77%. Cal mencionar que és innegable la percepció actual de les humanitats a la nostra societat, fet que frena a moltes estudiants a decantar-se per una de les nostres titulacions. Per això, es treballa la promoció de les titulacions de la Facultat de forma molt intensa, amb accions que inclouen vídeo promocional de la facultat, jornada de portes obertes amb famílies i visites als instituts. A aquestes últimes, es planteja incidir, principalment, en institucions de les comarques d'on procedeixen més estudiants actualment. A més a més, inclou buscar un perfil de professorat atractiu per l'estudiantat de batxillerat, o sigui, jove, dinàmic i engrescador. Es pretén formar aquest tipus de professorat amb estratègies de *pitching* per tal de poder fer arribar un missatge positiu i el més eficient possible per captar l'interès de l'estudiantat de secundària.

PG27-03C La satisfacció dels titulats del curs 2022-23 amb els tràmits administratius ha pujat 0,32 punts percentuals en relació a l'any anterior, arribant a 3,17 punts. xifra que és de la banda baixa de la UdL. Per tant, i des de l'experiència del curs 2024-25 en què s'ha organitzat amb èxit una xerrada informativa sobre tràmits i processos administratius per part del Cap de Negociat acadèmic-administratiu de la Facultat a estudiantat de nou ingrès, proposem pel curs 2024-25 tornar a organitzar una xerrada informativa sobre tràmits i processos administratius per a tot l'alumnat de la Facultat, en general, i per a l'estudiantat de primer curs, en particular.

Procediment: PG31 Revisar i millorar el Sistema de Garantia Interna de la Qualitat	Procés: A56 Avaluar i redirigir (nivell centres i unitats)	Página 8 de 31
Evidència: PG31 E01 Informe anual de gestió del SGIQ del centre. Curs 2023-24		

3.4.Procés: A4 Donar suport al servei

PROCÉS: DONAR SUPORT AL SERVEI		
Processos de 2n nivell	PROCEDIMENT	Indicador
A43 FACILITAR ELS SERVEIS ALS CAMPUS	PG 21 Gestionar la prestació de serveis	PG21-01 Satisfacció del PDI amb la prestació dels serveis
		PG21-02 Satisfacció del PAS amb la prestació dels serveis

3.5.Procés: A5 Avaluar i redirigir

PROCÉS: AVALUAR I REDIRIGIR		
Processos de 2n nivell	PROCEDIMENT	Indicador
A53 AUDITAR (INTERN, EXTERN)	PG 26 Acreditar les titulacions oficials	PG26-02 Nombre de titulacions que han obtingut una valoració d'acreditat, acreditat amb excel·lència o acreditat amb condicions
		PG26-01 Resultats de l'acreditació per titulació i estàndard
A56 AVALUAR I REDIRIGIR (NIVELL CENTRES I UNITATS)	PG 03 Revisar i millorar els programes formatius	PG03-01 Taxa de graduació en el temps previst
		PG03-02 Taxa d'abandonament el primer any
		PG03-04C Satisfacció del professorat amb el nivell de coordinació de la titulació
		PG03-05C Satisfacció de la coordinació amb la utilitat del SGIQ
	PG 23 Publicar la informació i retre comptes sobre els programes formatius.	PG23-01 % d'ítems complets en la revisió interna de les webs de graus i màsters
		PG23-02 % de guies docents completes en el moment de la matrícula
PG 31 Revisar i millorar el sistema de garantia interna de la qualitat.	PG 31 Revisar i millorar el sistema de garantia interna de la qualitat.	PG23-04C % de CVs actualitzats del professorat i publicats al web
		PG31-01 Nombre de revisions dels Procediments Generals i dels Manuals del SGIQ (UdL i centres)

PG03-05C La satisfacció amb la utilitat del SGIQ ha augmentat 0,29 punts, situant-se a 3,33 punts sobre 5. Tot i que és una tendència creixent, i atès que el curs 2024-25 l'AQU auditarà el SGIQ de la Facultat (per aconseguir la seua certificació), és important fer sessions informatives sobre els processos i procediments generals del SGIQ amb tot els col·lectius implicats en la certificació: coordinacions de titulacions, professorat, alumnat, direccions de departament i PTGAS.

Procediment: PG31 Revisar i millorar el Sistema de Garantia Interna de la Qualitat	Procés: A56 Avaluar i redirigir (nivell centres i unitats)	Página 9 de 31
Evidència: PG31 E01 Informe anual de gestió del SGIQ del centre. Curs 2023-24		

4. Accions de millora que es deriven del seguiment dels indicadors

- Promoció de visites informatives que ofereix la biblioteca de Lletres a tota la comunitat universitària però, especialment, per l'estudiantat de nou ingrés. 24_SGIQ_AC01
- Implementació d'una estratègia de promoció que inclou: vídeo promocional de la facultat, jornada de portes obertes amb famílies i visites als instituts. 24_SGIQ_AC02
- Organització d'una sessió informativa sobre tràmits administratius i acadèmics. 24_SGIQ_AC03
- Organització de sessions informatives per a col·lectius implicats en la certificació del SGIQ de la Facultat. 24_SGIC_AC04

5. Compliment dels compromisos de qualitat del centre

COMPROMISOS DE QUALITAT DE LA FL	COMENTARI
(CQ01) Garantir una formació adequada i l'assoliment de les competències contemplades en les memòries verificades de les titulacions oficials de Grau i Màster. Aquesta formació ha de permetre a l'estudiantat adaptar-se i donar resposta a les noves exigències i reptes del món professional actual.	<p>L'acció 22_PM_AC01 "Organitzar una trobada anual..." roman activa. S'amplia el nombre de persones graduades que formen part de la borsa d'ex-estudiants per col·laborar en les jornades d'orientació laboral.</p> <p>Des de la Biblioteca de la Facultat (i la resta de biblioteques de la UdL) s'ha contractat un nou protocol d'accés als recursos virtuals (Open Athens), que no hagi de passar pel doble factor d'autenticació (23_SGIQ_AC01). Actualment està en fase de desplegament.</p> <p>S'ha revisat la càrrega de treball autònom a les assignatures del MIEM i s'ha millorat l'efectivitat (GEA) i l'homogeneïtzació (MIEM) dels sistemes d'avaluació.</p>
(CQ02) Revisar els continguts i/o competències dels plans d'estudis per tal d'adequar-los a la demanda expressada per professionals i ocupadors, organismes públics i empreses, pels quals faculden les titulacions impartides i millorar les taxes de graduació dels graus i màsters.	<p>L'acció 22_PM_AC02 "Revisar periòdicament les Guies docents" en relació a l'objectiu "Controlar el solapament de continguts d'assignatures" roman activa.</p> <p>En el marc de l'adaptació de les titulacions al R/D 822/2021, el grau en FCEO ha obtingut l'informe favorable del CG de juny 2024. Tot i haver començat al curs 2023-24, les titulacions de DGLTRaducció i de GEA encara estan en procés d'adaptació. Es preveu aconseguir l'informe favorable per part de l'AQU de les tres titulacions durant el curs 2024-25.</p> <p>El MIEM ha portat a terme la revisió del programa formatiu a partir dels requeriments de l'IDA (2024), segons consta a l'informe de "Seguiment..." (2023-24). S'han revisat les guies docents i el material formatiu de les assignatures que el conformen per garantir-ne la coherència amb les competències del màster.</p> <p>Les titulacions DGLTRaducció i GFH han valorat en reunions de coordinació amb professorat respectivament la coordinació de les</p>

	<p>assignatures compartides i la seqüenciació dels continguts de les assignatures amb els objectius de garantir que els continguts no es repeteixin i de millorar la connexió entre els procediments de l'avaluació sumativa (aquest últim objectiu es treballa únicament en assignatures compartides).</p>
<p>(CQ03) Aconseguir l'acreditació de centre com a segell de qualitat i lideratge de la Facultat de Lletres com a centre de referència en àmbits que li són propis.</p>	<p>Durant el curs 2023-24, l'equip de Deganat ha continuat preparant el SGIQ per aconseguir la seua certificació en el curs 2024-25. S'han aprovat i adaptat els següents documents normatius, necessaris per a la resolució positiva de la certificació: el Reglament de règim intern, el Pla de Millora i el nou manual del SGIQ.</p> <p>Les accions 22_PM_AC03 i 23_EQUIP_AC03 romanen actives en el Pla de millora, atès que estan vinculades a la fita de la certificació del SGIQ. A més, s'incorpora una acció més concreta destinada a informar a tot els col·lectius implicats sobre el procés de certificació del SGIQ: coordinacions, professorat, alumnat, direccions de departament i PTGAS (24_SGIQ_AC04)</p>
<p>(CQ04) Desenvolupar un pla de seguiment de les titulacions de Grau i Màster que faci possible detectar els punts susceptibles de millora i plantejar les corresponents accions per assolir els objectius proposats.</p>	<p>El pla de seguiment de les titulacions està plantejat en el Pla de millora de la Facultat. Durant el curs 2023-24 s'ha implementat a la Facultat la nova versió del Pla de millora. Hereu del Plan de millora previ, s'hi llisten accions de millora que afecten a totes les titulacions o bé únicament a titulacions específiques.</p> <p>En el primer cas, les accions de millora provenen de l'antic pla de millora, de l'informe anual del SGIQ i de decisions preses per l'Equip de direcció; en el segon cas, provenen dels requeriments del procés d'acreditació de cada titulació, de les entrevistes amb estudiantat de cada titulació, de les reunions de coordinació amb professorat propi de la titulació i de l'informe de seguiment de titulació que redacta les persones responsables de cada titulació.</p>
<p>(CQ05) Adequar les metodologies docents per tal que siguin innovadores, que incloguin aspectes pràctics i multidisciplinars, garantint així els resultats esperats de l'aprenentatge i adaptant-se al perfil del nou estudiantat que arriba a la universitat. La Facultat de Lletres dedicarà una especial atenció a la implementació d'eines que facin possible compensar les mancances formatives de l'estudiantat entrant, perquè pugui afrontar amb garantia els estudis i completar el seu procés.</p>	<p>Les coordinacions de les titulacions han escrit l'informe "Seguiment de les titulacions oficials de grau i màster" (curs 2023-24). Allí s'han identificat assignatures amb baixa valoració a la pregunta 5 "Utilitza mètodes adequats d'ensenyament-aprenentatge", i es fa un seguiment en les reunions de coordinació per tal de revertir la puntuació tot intentant incorporar metodologies docents innovadores en el marge que dona la memòria de la titulació.</p>
<p>(CQ06) Organitzar jornades de benvinguda i desplegament d'un programa de tutoria per al seguiment personalitzat i l'orientació acadèmica de l'estudiantat i afavorir la seva formació integral.</p>	<p>Es va organitzar el 12 de setembre de 2024 la Jornada de benvinguda per a l'alumnat de 1er curs del curs 2024-25. Es van recollir un total de 131 respostes (+50 respostes més que l'any anterior). La valoració que més s'ha escollit per a tots el ítems de l'enquesta és "molt satisfet", en una mitjana de 63% de les respostes dels 13 ítems.</p> <p>L'acció 22_PM_AC04 "Garantir que hi hagi estudiants al programa de mentoria" roman activa al Pla de millora. Dos alumnes han esdevingut mentores de la Facultat el curs 2024-25, després d'haver participat en el Programa de mentories el curs 2023-24. Es continua fent captació d'alumnat al Programa de mentories indicint en el fet que els serveix com a crèdits transversals i contribueix en la seua formació.</p>
<p>(CQ07) Promoure i facilitar la utilització d'eines tecnològiques que afavoreixin l'ensenyament-aprenentatge basat en l'evidència i que impulsin a l'alumnat a debatre qüestions, resoldre problemes present</p>	<p>Arran de la formació per a PDI de la Facultat sobre intel·ligència artificial, se n'ha estès el seu ús en la docència i en el disseny d'activitats d'aprenentatge de les següents titulacions de la</p>

<p>decisiones informades, mitjançant mètodes d'aprenentatge actius i sistemes d'avaluació orientats a resultats.</p>	<p>Facultat: GEAnglesos, GCPAudiovisuals, MGAMuntanya i MEECImmigrants.</p>
<p>(CQ08) Fomentar la impartició de titulacions, especialment de Màster, en format no presencial.</p>	<p>La modalitat d'ensenyament dels màsters no ha canviat en relació a l'any anterior. Dels 4 màsters que s'ofereixen a la Facultat amb matrícula oberta, dos d'ells MLICOD (provinent de la reverificació del MLA) i MIEM són màsters que sol es poden cursar virtualment, mentre que els altres dos màsters s'organitzen així: totes les assignatures del MEEIC es poden cursar o bé de forma virtual o bé de forma semipresencial; i les assignatures del MGAM són de dos tipus: o bé totalment virtuals o bé semipresencials. Pel que fa al MLA, que també s'ofereix de forma virtual, aquest màster ha entrat en extinció, per tant en el curs 2024-25 no hi haurà matrícula de nou ingrès.</p>
<p>(CQ09) Facilitar la incorporació al món del treball mitjançant l'oferta de pràctiques curriculars i TFG/TFM en empreses, entitats, així com la signatura de convenis de col·laboració que permetin una actualització constant de la relació amb el món professional.</p>	<p>L'acció 22_PM_AC05 "Establir una normativa de pràctiques acadèmiques externes pròpia de la Facultat" roman activa pel curs 2023-24 ja que s'ha aprovat el curs 2024-25.</p> <p>El MGAM ha renovat el conveni de col·laboració amb l'Institut per al Desenvolupament i la Promoció de l'Alt Pirineu i Aran (IDAPA). El conveni no s'ha resolt encara per part de la Generalitat de Catalunya durant el curs 2023-24.</p> <p>La persona responsable de pràctiques del GFH valora positivament el pla de seguiment de les pràctiques que es va endegar el curs 2022-23. Bàsicament el pla defineix tasques per a les pràctiques externes, incloent exposicions educatives, assegurant-ne el compliment amb reunions periòdiques per revisar l'avenç dels projectes formatius dels estudiants.</p> <p>Els graus de forma generalitzada han continuat ampliant els seus convenis de pràctiques per al curs 2024-25.</p>
<p>(CQ10) Facilitar la inserció a la vida laboral de l'estudiantat de la Facultat de Lletres col·laborant amb diverses institucions públiques i entitats privades, mitjançant l'organització de jornades d'orientació professional a fi que l'estudiantat de la Facultat de Lletres conegui el ventall d'alternatives d'ocupació, en l'àmbit públic i privat, així com les opcions per continuar la seva formació amb estudis de postgrau i doctorat.</p>	<p>De forma periòdica i recurrent s'organitzen accions. La Facultat ha organitzat la Jornada d'orientació professional per a estudiantat de grau el 3 d'abril de 2024. També ha col·laborat en l'organització el 13 de novembre de 2024 de l'activitat Tempus Run de l'ocupabilitat oferta per la unitat Informació i Orientació Universitària de la UdL.</p> <p>També organitzem una jornada de pràctiques docents per a estudiants que fan pràctiques a centres docents (31 gener i 1 de febrer de 2024).</p>
<p>(CQ11) Enfortir les relacions de la Facultat de Lletres amb els centres de secundària i promoure l'interès de l'estudiantat de secundària per les titulacions de Grau i dobles titulacions del nostre Centre.</p>	<p>Els equips ICE han treballat durant el curs 2023-24 organitzant les següents activitats: la Jornada de Recerca i l'Olimpiada en Geografia organitzada per l'equip ICE de GeoXarxa; Organització de la I Olimpiada de Lengua Espanyola y Literatura de Catalunya (juntament amb la UdG) pel grup ICE de Llengua Castellana i Literatura; i V Jornada de Llengua i Literatura Catalanes per l'equip ICE de Llengua i Literatura Catalanes.</p> <p>El professorat de la FL participen en el Projecte Itinera 2024 oferint el seguiment i tutorització de Treballs de Recerca de Batxillerat relacionats amb els següents temes: percepcions lingüístiques sobre l'anglès, el paisatge lingüístic, cartografia urbana, transports i urbanisme, literatura escrita (per dones) a</p>

	<p>Ponent, el còmic i ciència ficció, el despoblament, la música i la transformació social, estudi de la toponímia, etc.</p> <p>S'han ofert activitats dins del Campus Jove Itinera 2024 relacionades amb titulacions de FL, com pot ser l'activitat "Cartografia històrica urbana" vinculada al GGeo, o "Dones i literatura a Ponent" al GFCEO.</p> <p>Paral·lelament s'ha continuat convidant a estudiantat d'instituts de Lleida i comarques a conèixer la Facultat i participar a les activitats que s'hi organitzen.</p>
<p>(CQ12) Potenciar la mobilitat internacional del PDI i del PAS de la Facultat de Lletres mitjançant la signatura de nous convenis amb centres universitaris estrangers.</p>	<p>Durant el curs 2023-24 s'ha ampliat el conveni de mobilitat amb la Volda University College (Noruega) per incloure l'àmbit de les llengües (en concret GEA), i el conveni amb Università degli Studi "G. d'Annunzio" Chieti-Pescara (Itàlia) per incloure l'àmbit de les Humanitats (excloses les llengües). També s'ha signat un conveni de mobilitat per a professorat i alumnat del GEA amb la Ss. Cyril and Methodius University (Macedònia del Nord).</p>
<p>(CQ13) Incentivar el professorat per tal d'internacionalitzar de manera efectiva la seva docència.</p>	<p>Com a mobilitat entrant destaquem dues convocatòries: a convocatòria d'ajuts per a la internacionalització dels graus de la Facultat ha finançat dues activitats acadèmiques: estada docent del professor Isaac Giribet de la U. Estatal de Naranhao (Brazil) i impartició del seminari "La llengua de la poesia contemporània", a càrrec del professor Vittorio Frigerio de la Dalhousie U. (Canadà).</p> <p>La convocatòria d'ajuts per a estades de docència de professorat procedent d'institucions estrangeres publicada per la Unitat de Relacions Internacionals (UdL), ha finançat cinc activitats acadèmiques: (1) docència virtual al GEA impartida per professorat de la U. de Craiova (Romania); (2) docència virtual al GFH impartida per professorat de la Dalhousie U. (Canadà); (3) dos activitats de docència presencial al Lletra-GEA impartides per professorat de la U. Nacional de Córdoba (Argentina); i (4) docència presencial impartida al GH impartida per professora de la U. degli studi Rome III (Itàlia).</p>
<p>(CQ14) Potenciar la mobilitat internacional de l'estudiantat de la Facultat de Lletres mitjançant la signatura de nous convenis amb centres universitaris estrangers, especialment per a aquelles titulacions amb menys oferta de destinacions.</p>	<p>L'alumnat ha participat en programes de mobilitat internacional durant el curs 2023-24 de les següents titulacions: Lletra-FH, Lletra-GEA, GEA i CIPAV. Han participat en mobilitat nacional de les següents titulacions: Història i Història de l'Art. I cap alumne de les següents titulacions va participar en programes de mobilitat internacional o nacional durant el curs 2023-24: Lletra-FCEO, FCEO i Geografia.</p>
<p>(CQ15) Promoure de manera efectiva l'organització i desenvolupament d'activitats culturals, artístiques i d'interès social, impulsades pels diferents col·lectius que integren la Facultat.</p>	<p>La Facultat obre cada any la convocatòria d'ajuts per organitzar activitats culturals i artístiques impulsades pel PDI, PTGAS i l'alumnat.</p> <p>El PDI ha rebut finançament per organitzar 6 activitats: "La llengua de la poesia contemporània", "Jornada Geogràfica de Recerca", "IX Semana de las Letras Hispánicas", "Taula rodona: Alcarràs, ficció i turisme", "21a Setmana de la Comunicació" i "Teatre en anglès". A més també ha rebut finançament l'activitat "All Night Games", organitzada per l'estudiantat del GEA.</p> <p>S'ha portat dues activitats relacionades amb el programa "Aules contra la pobresa" (promogut pel VR de Compromís Social): Lenguaje y Derechos Humanos</p>

	(https://www.youtube.com/watch?v=ReZIGJT2-gw) i Moviment Sense Terra (promoguda pel professor Ramon Gabriel).
(CQ16) Formular i realitzar cursos de formació específica per al PDI de la Facultat de Lletres per tal d'introduir la perspectiva de gènere en les titulacions de Grau i Màster i en l'activitat acadèmica ordinària del centre.	La assistència a cursos de formació per part del PDI no és obligatòria. EL PDI que ha assistit a cursos sobre la perspectiva de gènere durant el curs 2023-24 és de 2%, valor que és decreixent en relació als dos cursos anteriors (7% al 2021-22 i 5% al 2022-23). Cal fer petició de cursos de formació específica i de competència de gènere adreçada al PDI de la Facultat, i promoció de l'ús dels recursos creats pel centre Dolors Piera de la UdL.
(CQ17) Procurar l'equilibri per sexe en l'organització de seminaris, conferències, etc. i en la selecció de les persones convidades als actes acadèmics promoguts per l'equip de Deganat.	Al Pla de millora l'acció 23_EQUIP_AC02 vetlla per aquest compromís. S'intenta que hi hagi paritat d'homes i dones en totes les activitats organitzades pel centre. Durant el curs 2023-24, l'Equip de Deganat ha organitzat diverses activitats (Jornada d'orientació professional, Tempus Run, les xerrades amb el títol "La representació actual de la feminitat: un avenç o una trampa" i "L'odi a les xarxes socials: l'àgora de la misogínia. Anàlisi dels discursos antifeministes i de les cobertures mediàtiques i institucionals d'aquestes problemàtiques a Twitter, Facebook i Instagram"), l'entrega de les orles, i cursos de formació. En aquestes activitats, les persones que dinamitzaven les activitats, o la persona que va apadrinar les promocions de la Facultat van ser dones. Com a objectiu operatiu, es pretén intercalar homes i dones per apadrinar la cerimònia d'entrega d'orles. Així doncs, el curs 2022-2023 va apadrinar l'escriptor Lorenzo Silva i el curs 2023-2024 la directora del festival de Sitges, la senyora Mònica Garcia.
(GQ18) Promoure la captació de nou alumnat en base a l'ús dels medis disponibles per a la difusió de les titulacions de la Facultat de Lletres: publicitat institucional i en xarxes socials, participació en fires d'ensenyament, elaboració d'infografies i vídeos, organització de webinars.	L'acció 22_PM_AC06 "Dissenyar accions de difusió de les titulacions" roman activa en el Pla de millora vigent. En l'àmbit de grau, l'Equip de Deganat i les coordinacions de grau han continuat implementant les accions plantejades l'any anterior: participació en fires educatives, jornades de portes obertes, visites a instituts. A més, s'ha continuat promovent les titulacions de grau per les xarxes socials (Instagram, Tik Tok). Com a nova acció, s'ha contractat una professional per crear un nou vídeo promocional de la Facultat. En l'àmbit de postgrau, els màsters han participat en la jornada de promoció de màster a la Fira Futura (març 2024); paral·lelament, els màsters tenen el seu propi pla de difusió i les seues pròpies eines de promoció per a les xarxes socials, que implementen i usen durant els períodes de preinscripció.
(GQ19) Mantenir actualitzada la web de la Facultat de Lletres, publicar els resultats i els principals indicadors de les titulacions com a prova d'objectivitat i compromís amb la institució, a la vegada vetllar per la difusió de l'activitat acadèmica a les xarxes socials.	L'Equip de Deganat ha aprovat un pla de millora de la navegació i de la informació que es mostra al lloc web de la Facultat. S'han identificat febleses al web: repetició d'informació dins del mateix web (normativa); repetició d'informació al web i a les webs de la titulació (informació destinada al professorat); i mancança d'una pestanya dedicada a la mobilitat de la Facultat. Des de l'Equip de Deganat s'està editat el web amb els següents canvis: crear una pestanya única per a la normativa; eliminació de la pestanya "Professorat"; i creació d'una pestanya i continguts sobre la mobilitat a la Facultat Quant a la difusió de l'activitat acadèmica a les xarxes socials (concretament Instagram i Tik Tok), es fa un ús altament freqüent d'aquest tipus de mitjà en la mesura en que publiquem aproximadament tres <i>posts</i> per setmana per Instagram informant sobre les activitats que es fan a la Facultat.
(CQ20) Impulsar la participació del personal docent i investigador en les activitats formatives que engloben els	La assistència a cursos de formació per part del PDI no és obligatòria. EL PDI que ha assistit a cursos de formació durant el curs 2023-24 és del 37% del conjunt del PDI de la Facultat de

Procediment: PG31 Revisar i millorar el Sistema de Garantia Interna de la Qualitat	Procés: A56 Avaluar i redirigir (nivell centres i unitats)	Página 14 de 31
Evidència: PG31 E01 Informe anual de gestió del SGIQ del centre. Curs 2023-24		

tres àmbits principals en què es desenvolupa la seva tasca: docència, recerca i gestió.	Lletres. La Facultat ha finançat formació docent sobre <i>language lanscape</i> , traducció i la intel·ligència artificial durant el curs 2023-24.
(CQ21) Fomentar la formació continuada del Personal d'Administració i Serveis i dotar aquest col·lectiu de les eines necessàries per tal que pugui desenvolupar la seva activitat amb professionalitat i assolir els màxims nivells d'excel·lència.	EL Pla de millora té recollida l'acció 23_IPA_AC01 provinent d'un requeriment de l'informe provisional d'acreditació del MGEM. L'acció pretén "Confeccionar i enviar qüestionari per identificar les necessitats i demandes de formació del PTGAS" amb una prioritat baixa. Està previst portar a terme aquesta acció durant el curs 2025-26.
(CQ22) Mantenir amb l'estudiantat una actitud oberta al diàleg i a la col·laboració, procurant que trobin en els responsables acadèmics de la Facultat de Lletres vies de comunicació disponibles i accessibles en tot moment, especialment a través del Consell de l'Estudiantat de la Facultat de Lletres.	La comunicació entre l'estudiantat i els responsables acadèmics es porten a terme mitjançant l'estudiantat delegat. Aquest curs, 2024-2025, el Consell de l'Estudiantat ha passat a organitzar la selecció de delegats, que fins ara organitzaven les coordinacions de grau. Com que no ha sigut tan eficient i alguns cursos no tenen delegats, s'ha decidit que les coordinacions tornaran a organitzar aquesta selecció de delegats. Les continuades accions tutorialis que es porten a terme des del vicedeganat d'Estudiantat i les reunions de valoració que s'han dut a terme cada semestre per part de les coordinacions amb estudiantat de la seua titulació (delegat o no) són mostres de que els canals de comunicació estan oberts i són eficaços entres els responsables acadèmics i l'estudiantat de la Facultat.

6. Revisió del sistema

Durant el curs 2023-24 s'ha aprovat el nou Reglament de la Facultat i s'ha revisat el Manual del SGIQ de la Facultat per adaptar-lo al nou Reglament i al nou format (hi inclou calendari de les tasques del SGIQ, traçabilitat de la documentació, etc.)