



EE.RM1.2 - INFORME DE EVALUACIÓN Y PROPUESTAS DE MEJORA

Grado en Estudios hispánicos CURSO 2020 - 2021

DIMENSIÓN 4. RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS

GESTIÓN DE LOS RECURSOS MATERIALES	<ul style="list-style-type: none"> Suficiencia y adecuación de los recursos materiales (aulas, salas de lectura, aulas de informática, laboratorios, biblioteca, espacios de trabajo individual y grupal...) y su tamaño, y cómo se ajustan a las necesidades de la organización docente del título, a las actividades formativas y al tamaño medio del grupo Inexistencia de barreras arquitectónicas y adecuación de las infraestructuras 	EVIDENCIAS																													
		Resultados de las encuestas de satisfacción a los grupos de interés (profesorado, PAS, estudiantado, etc.)																													
		Antes de analizar los comentarios referentes al curso que estamos evaluando, realizaremos una INTRODUCCIÓN en la que incluiremos las acciones de mejora que se establecieron el curso anterior y la situación en la que se encuentra su desarrollo, siguiendo el cuadro que presentamos a continuación:																													
		DESARROLLO PLAN DE MEJORAS DE LOS CURSOS ANTERIORES:																													
		<table border="1"> <thead> <tr> <th>Curso detección</th> <th>Objetivos a conseguir</th> <th>Acciones desarrolladas</th> <th>Prioridad</th> <th>Responsable</th> <th>Fecha de Inicio</th> <th>Fecha de finalización</th> <th>Grado de Consecución</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="8">HERRAMIENTAS INFORMÁTICAS DE GESTIÓN DEL CENTRO</td> </tr> <tr> <td>2019-2020</td> <td>Mejorar las herramientas de gestión.</td> <td>1. Mejorar los procedimientos de gestión y de trámite.</td> <td>ALTA</td> <td>Facultat de Filologia, Traducció i Comunicació Servei d'Informàtica UV Vicerectorat d'Estratègies, Qualitat i Tecnologies de la comunicació</td> <td>2020</td> <td>2022</td> <td>X SI <input type="checkbox"/> NO- Justificación: Las circunstancias vívidas durante la pandemia aceleraron algunos procesos de gestión informática dentro del proceso de la administración electrónica, generales a toda la UV. Además, se compraron licencias de aplicaciones informáticas para el teletrabajo y se adquirieron certificados digitales.</td> </tr> </tbody> </table>								Curso detección	Objetivos a conseguir	Acciones desarrolladas	Prioridad	Responsable	Fecha de Inicio	Fecha de finalización	Grado de Consecución	HERRAMIENTAS INFORMÁTICAS DE GESTIÓN DEL CENTRO								2019-2020	Mejorar las herramientas de gestión.	1. Mejorar los procedimientos de gestión y de trámite.	ALTA	Facultat de Filologia, Traducció i Comunicació Servei d'Informàtica UV Vicerectorat d'Estratègies, Qualitat i Tecnologies de la comunicació	2020
Curso detección	Objetivos a conseguir	Acciones desarrolladas	Prioridad	Responsable	Fecha de Inicio	Fecha de finalización	Grado de Consecución																								
HERRAMIENTAS INFORMÁTICAS DE GESTIÓN DEL CENTRO																															
2019-2020	Mejorar las herramientas de gestión.	1. Mejorar los procedimientos de gestión y de trámite.	ALTA	Facultat de Filologia, Traducció i Comunicació Servei d'Informàtica UV Vicerectorat d'Estratègies, Qualitat i Tecnologies de la comunicació	2020	2022	X SI <input type="checkbox"/> NO- Justificación: Las circunstancias vívidas durante la pandemia aceleraron algunos procesos de gestión informática dentro del proceso de la administración electrónica, generales a toda la UV. Además, se compraron licencias de aplicaciones informáticas para el teletrabajo y se adquirieron certificados digitales.																								



RM1-PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE LOS RECURSOS MATERIALES



<ul style="list-style-type: none"> Satisfacción de los grupos de interés con los recursos materiales e infraestructuras existentes (aulas, salas de lectura, aulas de informática, laboratorios, biblioteca, espacios de trabajo individual y grupal...) La universidad ha hecho efectivos los compromisos incluidos en la memoria de verificación y las recomendaciones definidas en los informes de evaluación externa relativos a recursos materiales. 								La generalización de estas herramientas ha tenido lugar durante el curso 2021-2022.
	AULAS							
	2016-2017	Adecuación del mobiliario de las aulas.	<ol style="list-style-type: none"> Presupuestar el cambio de mobiliario Cambiar paulatinamente el mobiliario antiguo Convertir algunas aulas de mobiliario fijo en movable 	MEDIA	Facultat de Filologia, Traducció i Comunicació Equipo decanal Unitat de Campus	2018	2021	<input type="checkbox"/> SI XNO- Justificación: En los cursos precedentes se ha realizado el mantenimiento de las aulas grandes y se ha ido cambiando paulatinamente el mobiliario de algunas aulas pequeñas (sillas de pala por pupitres). No obstante, no se ha podido cambiar totalmente el mobiliario tal como estaba previsto. Se han eliminado todos los armarios y se han sustituido por mesas de profesorado que incorporan ordenador y vídeo, lo que ha supuesto el cableado de todas las aulas del centro y el cambio de ordenadores, monitores y proyectores. Se han creado espacios para personas con movilidad reducida en todas las aulas. Durante el periodo de confinamiento se paralizaron las obras iniciadas, algunas de las cuales se terminaron durante el curso 2020-2021. En ese momento, la comisión económica del centro decidió paralizar las acciones de mejora que se habían aprobado y dedicar el presupuesto a la adaptación



RM1-PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE LOS RECURSOS MATERIALES



									de todas las aulas del edificio a la docencia no presencial e híbrida, en formato síncrono. Se han detectado problemas con la instalación eléctrica que se han comunicado al vicerrectorado correspondiente. Se está trabajando en este sentido para la electrificación de las aulas.
		2019-2020	Adecuación de las aulas a la docencia híbrida síncrona	<ol style="list-style-type: none">1. Adaptar todas las aulas a la docencia híbrida síncrona (cámaras, instalación ordenadores o pantallas nuevas, componentes informáticos, micrófonos, etc.). Añadir puntos de red informática.2. Adquirir programas informáticos necesarios para el seguimiento de las clases desde el domicilio.3. Incluir los ordenadores en el sistema Aules.4. Establecer "aula apuntes".	ALTA	Facultat de Filologia, Traducció i Comunicació Servei	2020	2021	X SI <input type="checkbox"/> NO- Justificación: Todas las aulas del centro están actualizadas y son acordes para responder a las necesidades de los grupos de interés. Durante julio de 2020 hasta finales del 2021 se adaptaron todas las aulas del centro, así como los salones y espacios de reunión para poder realizar las clases en formato híbrido síncrono durante el curso 2020-2021. Los ordenadores de las aulas se incluyeron dentro del programa Aules, lo que supone disponer desde cualquier ordenador instalado en un aula del centro, del programario que el profesorado solicita al comienzo de cada cuatrimestre. Se ha instalado en el curso 2021-2022 también un aula apuntes. Se reforzaron también los recursos del Aula Virtual



RM1-PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE LOS RECURSOS MATERIALES



								(Aula Virtual, plataformas de videoconferencia, préstamos de portátiles, etc.) para conseguir que todos los grupos de interés tuvieran acceso al teletrabajo y la docencia online.
EQUIPAMIENTO LABORATORIOS Y AULAS INFORMÁTICA								
	2018-2019	Adecuación de las aulas de informática	1. Revisar y mantener las aulas de informática (cambiar ordenadores, monitores y componentes informáticos)	ALTA	Facultat de Filologia, Traducció i Comunicació Servei d'Informàtica UV Servei Audiovisuals FFTiC Vicerectorat d'Estratègies, Qualitat i Tecnologies de la comunicació d'Informàtica UV Servei Audiovisuals FFTiC Vicerectorat d'Estratègies, Qualitat i Tecnologies de la comunicació	2020	2021	X SI <input type="checkbox"/> NO- Justificación: Se ha realizado el mantenimiento de las aulas de informática y se han sustituido los ordenadores obsoletos por nuevos. Para el seguimiento de la docencia online durante el periodo de confinamiento se compraron licencias de determinados programas para poder continuar con las clases desde los domicilios. Se pretende seguir comprando licencias del <i>software</i> necesario para algunas clases prácticas específicas en algunos grados.
INSTALACIONES DEL CENTRO								
	2016-2017	Mantenimiento y adaptación de algunas instalaciones comunes del centro.	1. Ampliar zonas de estudio con mesas y sillas. 2. Mantener y mejorar espacios comunes e	MEDIA	Facultat de Filologia, Traducció i Comunicació Equipo decanal Administradora	2018	2021	X SI <input type="checkbox"/> NO- Justificación: En cuanto a otras instalaciones del centro que no son exclusivamente docentes, pero se utilizan para diversas actividades



RM1-PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE LOS RECURSOS MATERIALES



				instalaciones, de uso habitual para actividades complementarias (sala César Simón, Espai Cultural, Radiofiltra) 3. Mejorar los servicios a los grupos de interés.		Coordinador de servicios			complementarias relacionadas también con la docencia, cabe comentar que, durante estos últimos cursos, se han ampliado las zonas de estudio con más mesas y sillas, así como el mobiliario de las zonas comunes; se han mantenido los salones, donde se realizan la mayoría de las actividades complementarias (tapizado butacas sala César Simón e insonorización, mejora de l'Espai cultural, cambios de proyectores o compra de monitores); y se han cambiado los distribuidores de sonido de la radio de la FFTiC. En relación con los servicios, se han llevado a cabo también mejoras que guardan relación con las propuestas de sostenibilidad y ampliación de servicios para los usuarios (compra de microondas para uso de estudiantes, instalación de aparcabicicletas y aparcapatines dentro del recinto del centro, adaptación baños primera planta, etc.).
--	--	--	--	--	--	--------------------------	--	--	---



COMENTARIOS:

1- Suficiencia y adecuación de los recursos materiales (aulas, salas de lectura, aulas de informática, laboratorios, biblioteca, espacios de trabajo individual y grupal...) y su tamaño, y cómo se ajustan a las necesidades de la organización docente del título, a las actividades formativas y al tamaño medio del grupo

El Grado en Estudios Hispánicos está adscrito a la Facultat de Filologia, Traducció i Comunicació, donde se imparten un total de 8 titulaciones de grado y 6 másteres, con un número variable de alumnado. Por lo tanto, las instalaciones propias del centro son compartidas por todas estas.

El centro cuenta con ocho plantas en las que se ubican los despachos del profesorado de los seis departamentos, los salones y los espacios docentes.

Semi-sótano	Aulas S01 a S08	Sala de Profesorado
Baja	Aula de informática 01	Cafetería
	Aulas 02-03	Salón de Actos Sanchis Guamer
	Conserjería	Sala de Radio Toni Viñas i Almenar RTV-FFTC
	Secretaría	
	Oficina de Relaciones Exteriores y Participación (OREIP)	
	Administración	
	Administradora	
	Decanato	
Primera	Aulas 101-110	Salón de Grados Enric Valor
	Sala de lectura	Sala de Juntas Cezar Simón
	Laboratorio de Interpretación 100	AdR
	<i>Espai Cultural</i>	<i>Institut Confúcio</i>
		<i>Institut de Llengües Modernes Aplicades (ILUMA)</i>
Segunda	Aulas 200-206	Servicio de Reprografía/Fotocopia
	Laboratorio de Idiomas 205	Oficina del personal Audiovisual e Informático
Tercera	<i>Departament de Filologia Espanyola</i>	
Cuarta	Aulas 401-407	
	Aulas de informática 400 y 408	
Quinta	<i>Departament de Teoria dels Llenguatges i Cc. Comunicació</i>	
Sexta	<i>Departament de Filologia Francesa i Italiana</i>	
	<i>Departament de Filologia anglesa i Alemanyana</i>	
Séptima	<i>Departament de Filologia Catalana</i>	
	<i>Departament de Filologia Clàssica</i>	
	<i>Institut Interuniversitari de Filologia Valenciana</i>	



RM1-PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE LOS RECURSOS MATERIALES



El centro dispone de 32 aulas de distintas capacidades (8 aulas grandes con capacidad para 145-160 estudiantes; 3 aulas con capacidad para unos 110 estudiantes; 4 aulas con capacidad para 80 estudiantes; 4 aulas con capacidad para 60 estudiantes; 4 aulas con capacidad para 50 estudiantes; 6 aulas con capacidad para 40 estudiantes; 3 aulas con capacidad para 30 estudiantes). Todas las aulas de docencia disponen de acceso a internet, equipo informático para el profesorado con mesa multimedia que incluye: micrófono y sistema audiovisual independiente, sistema de enseñanza híbrida, videoprojector con puntero/pasador para presentaciones, etc. Además, todas son accesibles a estudiantes con discapacidad y cuatro de ellas están también adaptadas para profesorado con discapacidad (dos para 110 estudiantes, otras dos con 80 y 60 plazas respectivamente). Está en marcha el proceso de electrificación de todos los espacios docentes.

El centro dispone de 6 aulas de informática/laboratorio para la docencia (1 laboratorio de traducción e interpretación (con 28 plazas); 1 laboratorio de idiomas (con 40 plazas) y 4 aulas de informática (dos de ellas con 40 plazas y dos con 29). Se utiliza también la sala multimedia de radio para las actividades y prácticas de algunos grados. Las características de las aulas pueden verse en la pestaña Facultad > Espacios y recursos, en el siguiente enlace: < <https://www.uv.es/uvweb/filologia-traduccion-comunicacion/es/facultad/espacios-recursos/espacios-docentes/semisotano-1286009722674.html>>

El alumnado tiene a su disposición otros espacios compartidos con el resto de estudiantes de la Facultad: en la primera planta una sala de lectura y estudio individual, una sala de exposiciones y ensayos y mesas de trabajo en espacios destinados para ello en la primera planta y en el semisótano (Página web FFTiC > pestaña Facultad > Espacios y recursos> Espacios para grupos). De esta forma, todos los espacios dedicados a la docencia, estudio del alumnado del grado y asistencia a actividades se encuentran concentrados en un mismo edificio creando un ambiente de trabajo. Dada la cercanía del edificio de la Biblioteca de Humanidades Joan Reglà, pueden acudir allí también para la preparación de los trabajos en grupo. Además de los espacios ya mencionados, los departamentos tienen habilitadas algunas salas que se utilizan como seminarios o se emplean para celebrar las defensas públicas de los TFG (página web, pestaña Facultad > Espacios y recursos> Espacios para conferencias).

Por otra parte, el centro también dispone de distintos salones dotados con equipamiento audiovisual para la realización de diversas actividades académicas y culturales: Salón de Actos (350 plazas), Salón de Grados (110 plazas), Sala de Juntas (50 plazas), Sala de profesorado y el Espai cultural, dedicado a las innumerables actividades culturales que se celebran en la Facultad.

Desde el curso 2014-2015 hay habilitados ordenadores de consulta en el vestíbulo del edificio y un gestor temático para facilitar la atención al estudiante en la secretaría, sustituido desde el inicio de la pandemia por un sistema de cita previa



RM1-PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE LOS RECURSOS MATERIALES



en línea. El centro dispone de servicio de reprografía y de cafetería, tanto para alumnado como para el personal docente y de administración, que se amplió con una terraza en el curso 2014-2015. Todas las instalaciones del centro están adaptadas para el uso de personas con discapacidad física.

Como se describe en otro apartado, los distintos grupos de interés disponen de una potente red *wifi* que les permite tener conexión a Internet desde cualquier lugar del centro y hacer uso de los recursos electrónicos apropiados para el aprendizaje o para el trabajo.

Por otra parte, la Universitat de València cuenta con el Aula virtual, una plataforma informática que ofrece una amplia serie de instrumentos docentes que sirven de apoyo al trabajo del profesorado y del alumnado de modo que tienen acceso a la información y a las actividades formativas.

El centro de impartición, por tanto, dispone de un número de aulas y laboratorios docentes suficientes para adaptarse a las necesidades reales de matrícula, aportando, si fuese necesario recursos adicionales. Además, el estudiantado del grado dispone de los espacios y servicios comunes en igualdad de condiciones al resto de titulaciones impartidas en el Centro.

Recursos Virtuales de la Universitat de València

El Servicio de Informática de la Universitat de València (SIUV) es el servicio responsable, entre otras funciones, del mantenimiento de la red interna de la Universitat de València, tanto de los puntos de acceso cableado y la conexión de los laboratorios informáticos de los diferentes departamentos, como de la red Wi-Fi mediante la cual el estudiantado del grado puede conectarse a la hora que desee estando en prácticamente cualquier dependencia de la Universitat de València (por supuesto en las aulas, en los laboratorios, y en las salas de lectura, estudio y trabajo).

Además, el Servicio de Informática es el responsable del mantenimiento del Aula Virtual, la plataforma de enseñanza-aprendizaje on-line de la Universitat de València. Esta plataforma de e-learning ofrece espacios de grupo virtuales como apoyo a los grupos de docencia presencial y como soporte utilizado para impartir la docencia no presencial derivada de la situación sanitaria vivida en el curso 2020-2021. Derivado de la crisis sanitaria se ha redimensionado la capacidad de dicha plataforma, para apoyar las necesidades de nuestro profesorado y estudiantado y así poder atender a las necesidades de impartición de los títulos de la universidad.



RM1-PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE LOS RECURSOS MATERIALES



La plataforma es una aplicación web de fácil acceso; para obtenerla es necesario dirigirse a la dirección <http://aulavirtual.uv.es> y validarse con la cuenta de la Universitat que se proporciona al personal estudiante del título. El colectivo usuario dispone de un manual de uso aplicado y de la ayuda de la aplicación, y la plataforma permite gestionar la entrega de actividades, realizar cuestionarios, compartir documentos, crear foros de discusión, realizar notificaciones por correo electrónico o disponer de calendarios propios y de grupos, entre otras opciones.

DOCENCIA

Los grupos de todas las asignaturas ofrecidas por la Universitat de València están activos en el inicio de cada curso académico. Cada uno de los grupos está formado por el profesorado que imparte docencia y los datos se obtienen de las bases de datos de POD (Plan Organizativo Docente) y por el alumnado matriculado, según las bases de datos oficiales de matrícula. En aula virtual se denominan cursos.

COMUNIDADES

Una comunidad es un entorno de trabajo que la Universitat crea a petición de un grupo docente o del personal usuario de la plataforma. Su utilidad reside en el intercambio de documentos, información y comunicación a través de un entorno virtual. En definitiva, es una herramienta de colaboración, que facilitará el desarrollo del trabajo en grupos de investigación formados por el personal investigador de esta universitat y otras.

Por defecto, el equipo administrador puede añadir miembros nuevos, noticias, citas en el calendario, documentos, etc., mientras que el personal miembro solamente tiene permiso para consultar la información añadida por la plantilla de administradores. Además, el personal administrativo también puede modificar los permisos otorgados al colectivo de miembros de una comunidad.

VIDEOCONFERENCIAS

Las dos plataformas por las que ha optado la Universitat de València son:

- **Blackboard Collaborate**

Blackboard es la solución de conferencias web que el Servei d'Informàtica ofrece al personal (PDI /PAS) de la Universitat de València para su uso como apoyo a la docencia y/o para la realización de presentaciones y reuniones de trabajo.

Se puede usar para impartir una clase a distancia, cursos, masters, tutorías, webinars y un largo etc. Por supuesto, también es la herramienta perfecta para realizar presentaciones y mantener reuniones de trabajo evitando desplazamientos innecesarios.



Desde el segundo cuatrimestre del curso 2019-2020 y dada la situación actual que hemos vivido, cualquier persona usuaria de Aula Virtual con rol de Profesorado o personal Gestor puede usar Blackboard Collaborate Ultra para la realización de videoconferencias en todos sus cursos/comunidades. Actualmente, no es necesario realizar la solicitud de uso como se requería, siendo así accesible para toda la comunidad educativa.

Desde Aula Virtual, Profesorado y personal Gestor puede crear una actividad/recurso "Videoconferencia" dentro de su curso/comunidad, que les permitirá después crear tantas sesiones de videoconferencia como necesiten.

- **Teams**

Microsoft Teams permite la realización de videoconferencias. Se puede utilizar esta herramienta para la realización de videoclases con el estudiantado mediante la opción "Reunirse ahora". Esta herramienta no está preparada para diferenciar los diferentes roles (estudiantado y profesorado) por lo que ambos colectivos tendrán los mismos permisos.

Gracias al aula virtual y a las videoconferencias se ha atendido a la docencia no presencial que vino sobrevenida durante el periodo de la pandemia, asegurando la conectividad y el acceso a dichas plataformas, ayudando a la comunidad educativa a gestionar correctamente sus funciones tanto derivadas de la docencia, investigación y gestión. Asimismo, fue muy efectiva durante el curso 2020-2021 en que los grados que se impartían en la Facultat de Filologia, Traducció i Comunicació optaron por la docencia híbrida síncrona (se crearon grupos burbuja que alternaban cada semana docencia presencial y docencia no presencial).

Durante el curso 2019-20 se llevó a cabo una encuesta de valoración del profesorado y estudiantado para conocer cómo se estaba desarrollando el proceso de adaptación a la docencia no presencial y así poder llevar a cabo mejoras. Los resultados los vamos a analizar comparando la opinión del estudiantado y del profesorado.

	ESTUDIANTADO			PROFESORADO		
	Número respuestas	Porcentaje moderado/bastante y muy satisfechos	Media (5 categorías)	Número respuestas	Porcentaje moderado/bastante y muy satisfechos	Media (5 categorías)
Funcionamiento del aula virtual	15.124	81,35%	3,43	1238	93,05%	4,04
Funcionamiento blackboard Collaborate	12.986	76,72%	3,35	1014	91,12%	4,06
Funcionamiento correo electrónico	14.880	85,47%	3,58	1246	92,77%	4,16

**Recursos del Servicio de Bibliotecas y Documentación**

La Universitat de València dispone de un Servei de Biblioteques i Documentació encargado de gestionar todas las bibliotecas y recursos bibliográficos (impresos y electrónicos) con los que cuenta la institución (página web bibliotecasUV <https://www.uv.es/uvweb/servicio-bibliotecas-documentacion/es/servicio-bibliotecas-documentacion-1285867215074.html>).

La Biblioteca de Humanidades Joan Reglà, que da servicio a la mayoría de los centros del campus de Blasco Ibáñez de la Universitat de València, tiene una superficie de 7.400 m². El catálogo de los fondos disponibles en la Biblioteca (TrobésUV) se puede consultar a través del ordenador, existiendo terminales para este uso en la misma Biblioteca. Además, la Biblioteca dispone de un servicio de préstamo interbibliotecario que permite obtener libros y artículos de revistas de los fondos de otras bibliotecas en un plazo de tiempo razonable.

Además de los fondos bibliográficos, bases de datos y recursos electrónicos, la biblioteca ofrece otros servicios: sala de lectura, de estudio y de trabajo en grupo, servicios en línea, soporte informático al alumnado (SIA), cursos de formación en competencias informacionales, enlaces de la bibliografía recomendada en el Aula Virtual, apoyo a la investigación y a la edición científica.

El 25 de julio de 2014, la Biblioteca Joan Reglà obtuvo el certificado AENOR de Accesibilidad Universal de acuerdo con la norma UNE 170001-2:2007. Ofrecen a los usuarios con discapacidad un servicio personalizado para facilitarles tanto el acceso como el uso de los recursos de los que dispone. Esta certificación es una muestra del compromiso de la Universitat de València con la creación de espacios accesibles para todas las personas, tal como figura en la estrategia de sostenibilidad institucional y en la Política de accesibilidad del Servei de Biblioteques i Documentació.

Financiación y mantenimiento de recursos materiales para la docencia

La Universitat de València dispone de una serie de programas para la renovación y ampliación de los materiales e instalaciones docentes y de apoyo a la docencia. Por una parte, anualmente se hace la convocatoria del Programa de mejora y confort docente, dirigido a la renovación y/o incorporación de elementos en las aulas. Por otra, también se hace una convocatoria para Laboratorios docentes, tanto para la reposición de material como para la creación de nuevos espacios. El Servicio de Informática de la Universitat de València dispone también de un programa de renovación de equipos informáticos en las aulas informáticas de todos los centros, de modo que -por fases- todo el material es sustituido periódicamente.



Otros centros como la Biblioteca disponen también de sus propias convocatorias y mecanismos para la conservación de las instalaciones y la compra de nuevos materiales. Por todos estos aspectos, consideramos que existen suficientes recursos y que son adecuados para desarrollar la organización del título y las actividades formativas.

2-Inexistencia de barreras arquitectónicas y adecuación de las infraestructuras

El Certificado de Accesibilidad Universal de la Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR) acredita que la Universitat de València ha implantado un Sistema de gestión de la Accesibilidad que apuesta por la mejora continua. La obtención de este certificado tiene lugar en el marco del programa Campus Sostenible de la Universitat de València, con la financiación del Ministerio de Educación, Cultura y Deporte mediante el programa de Accesibilidad Universal e Integración del VLC/CAMPUS. Valencia Internacional Campus of Excellence.

La certificación de Accesibilidad Universal de AENOR- entidad líder en certificación- garantiza a todas las personas, con independencia de su edad o discapacidad, que los entornos y servicios de las organizaciones son accesibles y así se mantienen en el tiempo. En esta actuación liderada por la Unidad para la Integración de Personas con Discapacidad, que gestiona la Fundación General de la Universitat de València, han participado diferentes servicios de la institución académica:

- Unidad para la Integración de Personas con Discapacidad
- Unidad Técnica
- Servicio Técnico y de Mantenimiento
- Servicio de Prevención y Medioambiente
- Servicio de Contratación Administrativa
- Servicio de Bibliotecas y Documentación
- VLC/CAMPUS- Valencia, Internacional Campus of Excellence

Ha consistido en la revisión de los espacios urbanos, en concreto en el análisis del transporte público y privado, de las plazas de aparcamiento reservadas para las personas con discapacidad, de los accesos al recinto, y de los desplazamientos dentro de los mismos, así como del acceso al edificio.

En concreto, en el Grado en Estudios Hispánicos no existen barreras arquitectónicas que dificulten el acceso a las instalaciones y recursos materiales propios del programa formativo.

**3-Satisfacción de los grupos de interés con los recursos materiales e infraestructuras existentes (aulas, salas de lectura, aulas de informática, laboratorios, biblioteca, espacios de trabajo individual y grupal...)**

Para el desarrollo de este análisis se tiene en cuenta la información referente de las encuestas que se están desarrollando dentro del Sistema de Garantía Interno de Calidad:

ENCUESTA	BLOQUE	ÍTEMS
Satisfacción del Estudiantado de Primero	Infraestructuras	5 y 6
Satisfacción del Estudiantado de Tercero	Infraestructuras	7 y 8
Satisfacción del Profesorado	Instalaciones y Recursos	Del 11 al 13
Satisfacción del PAS	Instalaciones	Del 7 al 10
Satisfacción del personal graduado	GENERAL	44

Para analizar la satisfacción de los grupos de interés con los recursos materiales e infraestructuras existente vamos a ir analizando los resultados de las encuestas teniendo en cuenta los diferentes grupos de interés (los resultados de las encuestas y su estudio evolutivo están disponibles en la página web de la titulación, concretamente en el apartado de calidad y dentro de éste, el que hace referencia a los resultados de las encuestas):

ESTUDIANTADO

La encuesta de satisfacción del estudiantado tiene un bloque específico denominado Infraestructuras, el cual ha obtenido una puntuación de 3,37 (sobre 5) en el colectivo de estudiantes de primero y 2,49 en el estudiantado de tercero, en el curso 2020-21. La media se ha mantenido constante en las diferentes ediciones del grado, obteniendo en el curso 2015-16 la puntuación más baja que fue de 3,22 en el estudiantado de primero y en el curso 2020-2021.

El ítem con una puntuación más baja ha sido el referente a los espacios destinados al trabajo y estudio en grupo que ha obtenido una media de 3,19 en el estudiantado de primero y 2,32 en los de tercero, que no parecen calificaciones muy preocupantes al tratarse de un curso afectado por la pandemia (debido al protocolo COVID de la UV, se inhabilitaron los espacios comunes en los centros para evitar aglomeraciones y llevar un mejor control y rastreo de los casos). De hecho, en el curso anterior la calificación había sido de 3,5. Eso demuestra que las mejoras realizadas en los últimos años son apreciadas por el estudiantado.

PROFESORADO

La encuesta de profesorado se realiza bienalmente y los datos que vamos a comentar corresponden al curso 2019-2020.



El bloque de Instalaciones y Recursos, obtiene una media de 4 sobre 5 en el curso 2019-2020, manteniéndose estable a pesar de tratarse de un curso especialmente difícil (en el curso 2017-2018 fue de 4,13).

Si nos centramos en el curso 2019-2020, el ítem que consigue mayor puntuación es el referente a la adecuación de las aulas destinadas a la docencia y su equipamiento, que tiene una media de 4,1.

El ítem con la puntuación más baja de este bloque es el que hace referencia a la adecuación de los laboratorios, talleres y espacios experimentales y su equipamiento al número de alumnos y las actividades programadas, pero tiene una calificación de 3,76. Hemos de recordar que el curso al que se refiere la encuesta se produjo el cambio brusco de una docencia presencial a no presencial.

PERSONAL DE ADMISNISTRACIÓN Y SERVICIOS

Si analizamos la opinión del Personal de Administración y Servicios de la Facultad de Filología, Traducción y Comunicación en el curso 2020-21, destacamos que el bloque de infraestructuras es valorado con 3,86 sobre 5, enfatizando el ítem que hace referencia al equipamiento de las instalaciones de las titulaciones (aulas, laboratorios, despachos...) del centro en el que realizan su trabajo que ha obtenido un 4,17.

La puntuación más baja de este bloque la obtiene el ítem que hace referencia a la adecuación de las herramientas informáticas para gestionar los procesos derivados de la titulación, cuya media es de 3,7.

PERSONAL GRADUADO

En la encuesta de satisfacción del colectivo de graduados hay un ítem que hace referencia a la satisfacción con las instalaciones e infraestructuras, el cual obtiene una media de 3,29, siendo superior a la obtenida el curso pasado (2,97) y por encima de la media de la Universidad.

4-La universidad ha hecho efectivos los compromisos incluidos en la memoria de verificación y las recomendaciones definidas en los informes de evaluación externa relativos a recursos materiales.

La Universitat no incluyó en la memoria de verificación ningún compromiso referente a los recursos materiales, además no ha existido ninguna observación o recomendación al respecto.

En este punto, hay que hacer constar el esfuerzo que se ha ido realizando para tener prácticamente la totalidad de la docencia en el edificio (a excepción del TAU y algunas aulas sueltas en el aulario) y adecuar los espacios a la modalidad docente de aula, además de la revisión y mantenimiento constante de estas por parte de la administradora y el coordinador de servicios.



RM1-PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE LOS RECURSOS MATERIALES



Hay que señalar también el esfuerzo realizado desde la UV (Vicerrectorado de Estrategias, Calidad y Tecnologías de la Comunicación, el Servei de Formació Permanent i Innovació Educativa, el Servei d'Informàtica de la UV, los técnicos de la FFTiC, la dirección del centro y de los departamentos y las comisiones académicas de titulación) para adaptar la docencia presencial a la no presencial y posteriormente a la híbrida, pasando a "crear" nuevas aulas en un entorno virtual. Para ello, hubo que reforzar los recursos de la UV (Aula Virtual, plataformas de videoconferencia, préstamos de portátiles, etc.) para conseguir que todos los grupos de interés tuvieran acceso al teletrabajo y la docencia online y poder concluir el curso en condiciones dignas. Para ello se crearon comunidades virtuales de trabajo y de clase, que suplieron los espacios físicos y se adquirieron licencias de programas también para el alumnado, especialmente en aquellas titulaciones de traducción y comunicación. No obstante, los resultados son dispares, por lo que habrá que seguir trabajando en estos aspectos para cursos futuros.

En cuanto a otras instalaciones del centro que no son exclusivamente docentes, pero se utilizan para diversas actividades complementarias relacionadas también con la docencia, cabe comentar que, durante estos últimos cursos, se han ampliado las zonas de estudio con más mesas y sillas, así como el mobiliario de las zonas comunes; se han mantenido los salones, donde se realizan la mayoría de las actividades complementarias (tapizado butacas sala César Simón e insonorización, mejora de l'Espai cultural, cambios de proyectores o compra de monitores); y se han cambiado los distribuidores de sonido de la radio de la FFTiC.

En relación con los servicios, se han llevado a cabo también mejoras que guardan relación con las propuestas de sostenibilidad y ampliación de servicios para los usuarios (compra de microondas para uso de estudiantes, instalación de aparcabicicletas y aparcapatives dentro del recinto del centro, adaptación baños primera planta, etc.). Los resultados de las encuestas de los servicios de Biblioteca, Cafetería y Reprografía son muy satisfactorios, especialmente destaca el de la Biblioteca, pues realizaron rápidamente acciones para mantener el servicio durante el tiempo de confinamiento.

Para concluir el comentario, falta indicar que en el grado de Estudios Hispánicos se obtuvo una calificación de "satisfactorio" en el criterio 5 de los informes de la AVAP en el proceso de Reacreditación.

VALORACIÓN

	A	B	C	D	EI
Suficiencia y adecuación de los recursos materiales (aulas, salas de lectura, aulas de informática, laboratorios, biblioteca, espacios de trabajo individual y grupal...) y su tamaño, y cómo se ajustan a las necesidades de la organización docente del título, a las actividades formativas y al tamaño medio del grupo	X				
Inexistencia de barreras arquitectónicas y adecuación de las infraestructuras	X				



RM1-PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE LOS RECURSOS MATERIALES



Satisfacción de los grupos de interés con los recursos materiales e infraestructuras existentes (aulas, salas de lectura, aulas de informática, laboratorios, biblioteca, espacios de trabajo individual y grupal...)		X			
La universidad ha hecho efectivos los compromisos incluidos en la memoria de verificación y las recomendaciones definidas en los informes de evaluación externa relativos a recursos materiales.	X				
PUNTOS FUERTES					
Suficiencia y adecuación de los recursos materiales (aulas, salas de lectura, aulas de informática, laboratorios, biblioteca, espacios de trabajo individual y grupal...) y su tamaño, y cómo se ajustan a las necesidades de la organización docente del título, a las actividades formativas y al tamaño medio del grupo					
Inexistencia de barreras arquitectónicas y adecuación de las infraestructuras					
La universidad ha hecho efectivos los compromisos incluidos en la memoria de verificación y las recomendaciones definidas en los informes de evaluación externa relativos a recursos materiales.					
PUNTOS DÉBILES	PROPUESTAS DE MEJORA	IMPORTANCIA	TEMPORALIZACIÓN	AGENTE	
Satisfacción de los grupos de interés con los recursos materiales e infraestructuras existentes (aulas, salas de lectura, aulas de informática, laboratorios, biblioteca, espacios de trabajo individual y grupal...)	Recuperación del uso y la capacidad que estos espacios tenían antes de la pandemia de Covid19	Mucha	2021-2022	Facultat de Filologia, Traducció i Comunicació Gerencia	



RM1-PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE LOS RECURSOS MATERIALES



	Adecuación del mobiliario	Cambio del mobiliario más antiguo Electrificación de las aulas grandes Aumento de los enchufes en las aulas pequeñas con mobiliario movable.	MEDIA	2021-2024	Equipo decanal Administradora Comisión económica del centro Vicerrectorado de Economía e Infraestructuras Vicerrectorado de Planificación, Calidad, y Tecnologías de la Información
--	---------------------------	--	-------	-----------	---