



**E.RM1.3- Informe de Evaluación y Propuestas de Mejora
MÁSTER EN INVESTIGACIÓN EN LENGUAS Y LITERATURAS
CURSO 2017-2018**

DIMENSIÓN 4. RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS

		EVIDENCIAS								
		Resultados de las encuestas de satisfacción a los grupos de interés (profesores, PAS, estudiantes, etc.)								
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 Satisfacción de los grupos de interés con los recursos 		DESARROLLO PLAN DE MEJORAS DE LOS CURSOS ANTERIORES:								
		Curso detección	Objetivos conseguir	que	Acciones desarrolladas	Prioridad	Responsable	Fecha de Inicio	Fecha de finalización	Grado consecución de
		ESPACIOS DE ESTUDIO Y DE TRABAJO EN EQUIPO								
2014-2015	Dedicar espacios en el centro para estudio (sala de lectura) y trabajo en grupo (primera planta, semisótano). Informar sobre los existentes		1. Informar sobre los espacios habilitados existentes en el centro (primera planta) y en el campus (Biblioteca Joan Reglà). 2. Aumentar los espacios destinados a estudio y trabajo en el semisótano	MEDIA	Facultat Filologia, Traducció i Comunicació Equipo decanal CAT titulación	2015	2018	x SI <input type="checkbox"/> NO- Justificación: Se informa sobre estos espacios a estudiantes de otras universidades en la jornada de orientación inicial. Se han habilitado mesas para trabajo en grupo y añadido enchufes en la planta semisótano.		
MEJORAR LAS HERRAMIENTAS INFORMÁTICAS DE GESTIÓN										
2014-15	Mejorar las herramientas informáticas de gestión	de	1. Simplificar la gestión en los documentos (calidad, movilidad, etc.) y la entrega en varias aplicaciones distintas. 2. Posibilitar que algunas herramientas (ENTREU) generen algunos documentos	MEDIA	Servei d'Informàtica Vicerectorado de Estudios y Política Lingüística	2014	2018	<input type="checkbox"/> SI <input checked="" type="checkbox"/> NO- Justificación: Se han simplificado algunos procedimientos y se han tomado medidas para evitar duplicidad de trabajo (por ejemplo, SGIC). Se está trabajando en otras aplicaciones como ENTREU.		

RM1-PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE LOS RECURSOS MATERIALES

HABILITACIÓN Y ADECUACIÓN DE LAS AULAS DE INFORMÁTICA								
materiales e infraestructuras existentes (aulas, salas de lectura, aulas de informática, laboratorios, biblioteca, espacios de trabajo individual y grupal...)	2014-2015	Actualizar el <i>software</i> y ampliar la red wifi	1. Realizar un informe de la situación del material informático y audiovisual de las aulas y espacios multiusos del centro. 2. Crear nuevas aulas de informática o adaptar las de acceso libre a docencia. 3. Actualizar el software informático de las aulas de docencia. 4. Renovar los equipos informáticos y mejorar el mantenimiento de los existentes. 5. Mantener y renovar las aulas portátiles (carros) de ordenadores. 6. Ampliar la cobertura de la red wifi.	MEDIA	Servei de gestió audiovisual i d'informàtica Facultat Filologia, Traducció i Comunicació Servei d'Informàtica UV	2015	2018	X SI <input type="checkbox"/> NO- Justificación: Se realizó un estudio en el curso 2014-2015 sobre la situación tras las obras y, a partir del mismo, se han ido realizando una serie de cambios: Una de las aulas de informática de acceso libre (30 puestos) se ha preparado para la docencia (con cinco puestos más), por lo que se cuenta con cinco aulas de informática (3 de 40 puestos y dos de 30). También se cuenta con un aula con cabinas para interpretación (28 puestos). En relación con el <i>software</i> , se han virtualizado las aulas de informática y migrado del sistema operativo Windows XP al CentOS7 y Windows 7. Y en cuanto al <i>hardware</i> , se han cambiado los monitores de los ordenadores y se han actualizado los CPU. Respecto a los carros de ordenadores, se han cambiado las baterías de todos los portátiles y se ha migrado al sistema Windows 10 (31 portátiles). Se ha adquirido un carro nuevo (30 portátiles) con Windows 10. Entre junio y septiembre de 2018 se ha renovado completamente la red inalámbrica del edificio para dar cobertura especialmente en las zonas de más elevada densidad (aulas, cafetería, etc.). No obstante, se ha de continuar trabajando en el mantenimiento.
	<ul style="list-style-type: none"> 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. 							

HABILITACIÓN Y ADECUACIÓN ESPACIOS DOCENCIA							
2014-2015	Mejorar las aulas, en especial las más antiguas.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Cambiar la mesa del docente, electrificándola para que incorpore el ordenador, eliminando los armarios. 2. Cambiar y ajustar los proyectores de algunas de las aulas. 3. Incrementar el número de enchufes en las aulas. 	MEDIA	Facultat Filologia, Traducció i Comunicació Equipo Decanal Comisión Económica	2015	2018	X SI <input type="checkbox"/> NO-Justificación: Se han modernizado las aulas del semisótano, al eliminar los armarios y sustituir las mesas del profesorado por otras electrificadas que incorporan el ordenador y el vídeo, además de cambiar el cableado, facilitando así su uso. Faltan por cambiar algunas aulas pequeñas con menor ocupación. Se han cambiado o ajustado los proyectores de todas las aulas. Se ha pasado el envío por imagen digital (HDMI). Han aumentado el número de enchufes en el semisótano. Se está estudiando y presupuestando el cambio de sistema eléctrico para aumentar los enchufes dentro del aula.
<p>COMENTARIOS:</p> <p>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</p> <p>El Máster en Investigación en Lenguas y Literaturas 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.</p> <p>El centro cuenta con 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, proyector, DVD y sistema de audio. 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). El centro dispone de 5 aulas de informática/laboratorio para la docencia (1 laboratorio de traducción e interpretación (con 28 plazas); 1 laboratorio de idiomas (con 40 plazas) y 3 aulas de informática (dos de ellas con 40 plazas y una con 29). Se</p>							

utiliza también la sala multimedia de radio y televisión para las actividades y prácticas de algunos grados. Las características de las aulas pueden verse en el siguiente enlace: <https://www.uv.es/uvweb/filologia-traduccion-comunicacion/ca/facultat/espais-recursos/espais-docents/semisoterrani-1286009722674.html>.

Las clases del Máster en Investigación en Lenguas y Literaturas se imparten en un aula pequeña de la primera planta, con capacidad máxima de 40 estudiantes, zona destinada principalmente a los másteres de la Facultad, y en algunas asignaturas en un aula del semisótano con capacidad para 60 plazas. Además, las clases prácticas del módulo de TIC se dan en aula de informática, donde cada estudiante dispone de un ordenador de uso individual.

El alumnado tiene a su disposición otros espacios compartidos con el resto de estudiantes de la Facultad: un aula de informática de acceso libre, y 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. De esta forma, todos los espacios dedicados a la docencia, estudio del alumnado del máster y asistencia a actividades se encuentran concentrados en una planta 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 TFM.

Los estudiantes 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. Como cada vez más el alumnado dispone de ordenadores portátiles se han electrificado las mesas en algunas aulas. En el resto de aulas se aumentará el número de enchufes con regletas para la recarga de los mismos.

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. 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.

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.

La Biblioteca 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. Los datos ofrecidos por la Biblioteca nos indican un incremento en el equipamiento tanto relativo a puestos de lectura, puestos de trabajo en grupo, portátiles en préstamo y equipamiento adaptado.

Equipamiento	2017	2016	2015	2014	2013	2012	2011
Puestos de lectura				696			
Ordenadores de consulta			75		112		
Puestos de trabajo en grupo repartidos en salas			664		243		
Portátiles en préstamo	92	89	80	80	60	75	37
Máquina de autotransacción				1			
Escáneres				3			
Fotocopiadoras		11				8	
Impresoras		1				3	
Sala de formación				1			
Sala de investigadores				1			
Reproductores	1 (DVD), 1 (VHS), lectores de microformas, pantalla TV						
Adaptado	Bucle magnético, ordenador Braille, Jaws, DragonDict., ZoomText, AbbyFineReader. Mesas de altura adaptada. Préstamo de pasapáginas, atriles, lupas y silla de ruedas.						

Por otro lado, las cifras nos muestran el incremento de los fondos bibliográficos tanto en volúmenes como en revistas en papel, además de las revistas suscritas en versión electrónica.

	2017	2016	2015	2014	2013	2012	2011	2010
Volúmenes	413.893	408.899	401.673	394.192	391.965	382.144	381.634	373.505
Revistas	5.418	5.397	5.365	5.299	5.140	5.143	5.092	5.116

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 cada tres años aproximadamente. Además, la Facultat de Filologia, Traducció i Comunicació dedica una partida dentro de su presupuesto a la reparación y renovación de material docente. Una vez finalizadas las obras estructurales del edificio, se ha realizado la sustitución y mejora de los recursos audiovisuales e informáticos y paulatinamente se irá sustituyendo el mobiliario antiguo por nuevo. 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.

La Universitat de València dispone además de un Servicio Técnico y de Mantenimiento para atender la supervisión del mantenimiento integral (preventivo, correctivo, modificaciones) de edificios, equipamientos e instalaciones, que realizan mayoritariamente empresas subcontratadas. Finalmente, la Unitat de Campus de Blasco Ibáñez proporciona servicios a la Facultad en los espacios que comparte con otros centros en el campus.

Por todos estos aspectos, concluimos afirmando que existen suficientes recursos materiales siendo estos 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.

Concretamente, con las actuaciones de 2012, se pasó de un 80% del porcentaje del Campus sin barreras arquitectónicas a un 89%.

En concreto, en el Máster de Investigación en Lenguas y Literaturas 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 de Estudiantes	Infraestructuras	Del 13 al 17
Satisfacción del Profesorado	Instalaciones y Recursos	Del 12 al 14
Satisfacción del PAS	Instalaciones	Del 7 al 10
Satisfacción de los Graduados	GENERAL	45

Para analizar la satisfacción de los grupos de interés con los recursos materiales e infraestructuras existentes 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):

ESTUDIANTES

La encuesta de satisfacción de los estudiantes tiene un bloque específico denominado Infraestructuras. La media de este bloque para el curso 2017-2018 es de 4,31 (sobre 5) siendo ligeramente superior a la media obtenida en el curso pasado que fue de 4,06.

Las puntuaciones en todos los ítems de este apartado están por encima del 4 y en los últimos cursos han ido incrementándose en todos los apartados, especialmente en el relativo a los fondos bibliográficos y documentales, que ha pasado de 3,8 en 2016-2017 a 4,45 en el curso 2017-2018. La CCA ha realizado un esfuerzo en los últimos cursos para colaborar con los fondos bibliográficos de la Biblioteca de Humanidades, dedicando parte del presupuesto a la compra de la bibliografía fundamental para cada asignatura. Los aspectos mejor valorados por los estudiantes son las salas de lectura e infraestructuras de la Biblioteca (4,55) o los laboratorios o aulas de informática (4,5).

Para concluir este bloque, es importante destacar que en todos los ítems se obtiene una media superior a la de la Universidad.

PROFESORADO

La media del bloque Instalaciones y Recursos en el curso 2017-2018 es de 4,53 puntos, una puntuación que mejora los 4,39 puntos del curso 2015-2016, pero no llega a los 4,73 puntos del curso 2013-2014, que ha sido la puntuación más alta en este bloque de la serie histórica. Analizando en detalle los datos, se observa que el ítem peor valorado, que arrastra la media algunas décimas hacia abajo, es el referente a las aulas y su equipamiento (4,33 puntos en los cursos 2017-2018 y 2015-2016). Puesto que las clases del máster se han venido haciendo en los mismos espacios, cabe deducir que han sido empleados más recursos técnicos durante la impartición de las clases, cosa que está en línea con el progresivo enriquecimiento de los programas y la estabilización del profesorado. Por otro lado, al ponerse en marcha la modificación del curso académico, algunas asignaturas optativas se imparten simultáneamente, por lo que se ha supuesto el cambio de aulas del primer piso al semisótano. Por otro lado, los ítems referentes a laboratorios, espacios experimentales y biblioteca presentan en los últimos cursos una puntuación alta y estable: 4,67 y 4,64 respectivamente en el curso 2017-2018 y 4,36 y 4,47 en el curso 2015-2016. La satisfacción en estos aspectos se ha mantenido muy estable a lo largo de toda la serie histórica y señala una excelente opinión por parte del profesorado.

Por último, hemos de señalar que, en todos los ítems de este apartado, los resultados de las encuestas están por encima de la media de la Universidad.

PERSONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SERVICIOS

Si analizamos la opinión del Personal de Administración y Servicios de la Facultat de Filologia, Traducció i Comunicació, destacamos que el bloque de infraestructuras presenta mayor dispersión de las puntuaciones que en los anteriores: el ítem que tiene en cuenta la adecuación de las instalaciones del lugar de trabajo recibe una alta puntuación (4,5), mientras que la puntuación más baja recae sobre el ítem relativo a las herramientas informáticas de gestión de la titulación (3,5). Es recomendable, pues, que la Universidad haga un esfuerzo en mejorar estas herramientas, poniéndose en contacto directo con sus usuarios del PAS.

GRADUADOS

En la encuesta de satisfacción de los graduados hay un ítem general que hace referencia a la satisfacción con las instalaciones e infraestructuras, el cual obtiene 4.33 en el curso 2016-2017, similar a las obtenidas en cursos anteriores.

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. Este criterio obtuvo la calificación de Satisfactorio en el proceso de renovación de la acreditación de 2015.

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				
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

	Adecuación de los recursos materiales a las necesidades de la organización docente del título				
	Inexistencia de barreras arquitectónicas y adecuación de las infraestructuras				
	Satisfacción de los grupos de interés				
	PUNTOS DÉBILES	PROPUESTAS DE MEJORA	IMPORTANCIA	TEMPORALIZACIÓN	AGENTE

La CCA considera que no existen puntos débiles en relación con los recursos materiales y de servicios. No obstante, en la continua mejora en pro de la calidad de la enseñanza, se seguirá trabajando en el mantenimiento y mejora de las instalaciones (renovación del mobiliario de las aulas, mantenimiento del equipo informático, etc.) y la adecuación a los nuevos retos de la enseñanza.