

## E.SG2.08- DISEÑO DEL PLAN DE MEJORAS

**CENTRO: Facultad de Filología, Traducción y Comunicación**

El presente plan se presenta en respuesta al informe de auditoría desarrollado en fecha:

**5 de marzo**

Nº de la No Conformidad	Análisis de la/la/s causa/a	Acción o acciones a desarrollar	Recursos comprometidos	Fecha prevista resolución	Responsable/s de ejecución y seguimiento	Indicador
1-NCM Subcriterio 2-2 de AUDIT  Guías	<p>Tras la revisión realizada en la auditoría interna, se han identificado diversas causas que explican la falta de adecuación de algunas guías docentes:</p> <p>1-Desalineación entre las guías docentes y las memorias verificadas debido a las actualizaciones de los títulos que no se han trasladado sistemáticamente a las guías docentes.</p> <p>2- Falta de claridad en la información proporcionada. En algunas guías se ha detectado una redacción ambigua o incompleta y un</p>	<p>Las acciones de mejora para subsanar esta NCM están recogidas en el procedimiento OE4 de programación académica (guías docentes) del curso 2023-2024, en concreto en:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>PG2 Procedimiento de grado (OE4+DE5+DE6+DE7)</b></li> <li>• <b>PMA2 Procedimiento de máster (OE4+DE5+DE6+DE7)</b></li> </ul> <p>Además, en las actas de aprobación para las anualidades (2024-2025, 2025-2026) se ha incluido la información de los cambios que se han llevado cabo, en concreto en la evidencia OE4.01 – Acta de aprobación por la Comisión de Título incluida en la plataforma informática en:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>OE4P Proceso de programación docente</b></li> </ul>	Elevado número de docentes implicados en la revisión	Las acciones están en fase de desarrollo, en junio del 2025 se revisaron exhaustivamente y se espera seguir con el estudio el próximo curso académico para verificar que se han subsanado las incidencias técnicas.	<p>Coordinadores de asignatura</p> <p>Coordinadores de curso y/o módulo</p> <p>Responsables de las titulaciones</p> <p>Comisiones de Título</p> <p>Equipo Directivo</p> <p>Comité de Calidad del Centro</p>	<p>Porcentaje de guías docentes revisadas</p>

	<p>uso heterogéneo de criterios y formatos al elaborar las guías.</p> <p>3-Inconsistencias entre las versiones idiomáticas. Falta de un proceso unificado y coordinado de traducción o revisión lingüística.</p> <p>4- Error al introducir en el programa UXXI el carácter de las asignaturas de las menciones de grado de Lenguas Modernas y sus Literaturas, consideradas todas como obligatorias, cuando cada una de las 24 menciones del grado está formada por un conjunto de 150 créditos optativos.</p> <p>5- Debido a los calendarios de elaboración y complejidad de la plataforma que se ha utilizado, en ocasiones ha provocado errores en la cumplimentación.</p> <p>5-Formación insuficiente del profesorado en los requisitos formales de las guías docentes</p>	<p>Para subsanar las cuestiones indicadas en relación a las guías docentes, se han realizado las siguientes acciones de centro (las especificidades se incluyen en los informes de las titulaciones y en el acta de aprobación de las guías para el curso 2025-2026) donde se detallan las acciones específicas):</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Elaboración de un <u>checklist de revisión de guías docentes</u> por el equipo directivo del centro y la responsable de calidad del centro.</li><li>• Con fecha del 12 de junio de 2025, se celebra la reunión del Comité de Calidad del Centro y la Comisión de Ordenación Académica, donde se dan instrucciones para la elaboración de las guías y se aclaran las dudas sobre los distintos apartados de la lista de control. En dicha reunión, se ratificaron los acuerdos del año anterior y se añadieron algunas cuestiones: se recuerda que las guías docentes para el curso han de ajustarse al VERIFICA y al Reglamento de Evaluación y Calificación de la UV (ACGUV 108/2017). Además, se considera conveniente incluir si la asignatura guarda relación con alguno de los proyectos de innovación (PIEE, PIEC) concedidos por el SFPIE y si se trabaja específicamente algún Objetivo de Desarrollo Sostenible a través de actividades de aula o complementarias,</li></ul>			
--	--	---	--	--	--

	<p>con tal de visibilizar el trabajo de innovación y sostenibilidad que se realiza en el Centro.</p> <p>En esta reunión, también se hace hincapié en el estudio de las asignaturas atendiendo a la Ley Orgánica 10/2022, de 6 de septiembre, de "Garantía integral de la libertad sexual".</p> <p>Por otro lado, se acuerda la modificación del párrafo sobre IA que se incluyó el curso anterior en todas las guías, de manera que se pudiese añadir la posibilidad de trabajar en el aula, con autorización del profesorado. Se incluye la coletilla final "excepto si su utilización forma parte de los contenidos de la asignatura y está autorizada por el profesorado que la imparte".</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• El 11 de julio de 2025 tiene lugar la reunión de la subcomisión de la Comisión de Ordenación Académica de Centro (SUPRACAT) para el debate y la aprobación de las asignaturas de Formación Básica, optativas generales y <i>minors</i>.</li><li>• El profesorado que imparte diferentes grupos de una misma asignatura se ha reunido con anterioridad a la elaboración de las guías docentes, se ha operado del mismo modo entre el profesorado que</li></ul>			
--	--	--	--	--

	<p>imparte teoría y práctica de una misma asignatura.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Los coordinadores de curso y los directores de máster introducen los cambios en la nueva aplicación UXI (para el curso 2025-2026), se detectan problemas técnicos y se realizan informes de subsanación siguiendo la <i>checklist</i> elaborada.</li><li>• Revisión previa de las guías docentes por los coordinadores de curso y por los coordinadores del título en el caso de grado y por los directores de los másteres con anterioridad a incluir las guías en la nueva plataforma de guías docentes.</li></ul> <p>Las acciones especificadas se han realizado correctamente y las guías docentes están publicadas en la web, aunque el curso próximo se hará un seguimiento por si se detectan cambios y/o actualizaciones</p> <p>Para subsanar el error de nomenclatura del Grado de Lenguas Modernas y sus Literaturas, se han desarrollado las acciones:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1- Revisión y comunicación al servicio encargado de los Planes de Estudio.</li><li>2- Análisis de la adaptación de la herramienta informática al único grado de la UV con estas características.</li></ol>			
--	--	--	--	--

		Se ha resuelto el problema.				
2-nc Subcriterio 9.1 web	Durante el proceso de renovación de la acreditación se revisa de manera sistemática la información publicada en las páginas web de los títulos; sin embargo, la revisión de la página web del centro no se había abordado con el mismo nivel de detalle.  En relación con los títulos, la coexistencia de dos espacios informativos (la ficha oficial y la web específica) ha dado lugar en algunos casos a pequeñas discrepancias, derivadas principalmente de desajustes en la actualización de la documentación publicada en ambos entornos o en la versión lingüística.	<p>Las acciones de mejora para subsanar esta nc están recogidas en el procedimiento SG3 de información pública del curso 2023-24, en concreto en:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>PC2 Procedimiento de centro (SG3+DE1)</b></li> </ul> <p>Para mejorar esta no conformidad menor a nivel de universidad se incluyó en el procedimiento una nueva tarea que consiste en una matriz de comprobación para analizar si los aspectos básicos de la web se desarrollan correctamente (ver la <a href="#">E.PC2.1 Rúbrica de comprobación de aspectos básicos de la web</a> )</p> <p>A partir de este estudio, a nivel de centro se desarrolló el informe de evaluación y propuestas de mejora en el que se han planteado las siguientes acciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Se ha ampliado la información en los distintos apartados de la web de la facultad siguiendo la rúbrica del procedimiento de información pública.</li> <li>▪ Se ha ampliado y actualizado la información en las páginas específicas.</li> </ul>	Personas y servicios implicados en la revisión y actualización de la web	Curso 2025-26	Dirección del centro CAT/CCA  Comité de Calidad del Centro  Unidad de Calidad  PTGAS	Binario (SI/NO revisados los aspectos de la web)

4-NCM Subcriterio <b>10.3</b>	La causa del problema radica en que la estructura de los procedimientos y su aplicación en la plataforma del sistema no estaban suficientemente especificadas. Si bien el procedimiento describía el desarrollo del proceso, no hacía el suficiente hincapié en la correcta ubicación de la información dentro de la plataforma informática.	Desde la Unidad de Calidad se ha analizado el problema y se han revisado y actualizado todos los procedimientos que pudieran dificultar la localización de información en el SAIC. Para ello, se ha incorporado al inicio de cada procedimiento una tabla que detalla las evidencias, la codificación y la ubicación concreta de la información dentro de la herramienta informática.	Personal de la unidad de calidad y responsables de calidad del grupo de trabajo de la universidad	Finalizada Curso 2025-26- previo a la auditoría externa de certificación del SAIC	Unidad de Calidad	Porcentaje de procedimientos revisados

# OPORTUNIDADES DE MEJORA

Las oportunidades de mejora se están trabajando y se incluirán en los procedimientos según se vayan activando.

A continuación, se explica el desarrollo de cada una de ellas:

**OM1** *Inadecuada correspondencia entre el mapa de procesos y las dimensiones, que no permite visualizar claramente la interacción del modelo AUDIT de referencia (procesos clave, soporte y estratégicos) con los procesos implantados por la universidad.*

Se ha subsanada incluyéndose en el Manual de Calidad aprobado en septiembre el nuevo mapa de procesos en el que se visualiza claramente la interacción de los procesos clave, de soporte y los estratégicos.

**OM2** *La codificación de los procedimientos y las evidencias derivadas de los mismos, no es intuitiva para los usuarios, lo cual puede derivar en problemas de mantenimiento y desarrollo del sistema.*

Se ha perfeccionado la codificación de los procedimientos y se ha incorporado una tabla inicial en aquellos documentos que podían generar dudas o dificultar su comprensión por parte de los usuarios, con el fin de facilitar el mantenimiento del sistema. En particular, en los procedimientos de seguimiento se ha añadido en la plataforma un paréntesis que indica la codificación de los procedimientos vinculados, especificando además si corresponden a planificación (P) o a procedimientos de ámbito universitario (U).

**OM3** *De acuerdo con lo establecido en el RD 822/2021, la denominación de “Practicum” o “Prácticas Externas” debería sustituirse por “Prácticas Académicas Externas”*

En los documentos que se están elaborando desde el informe de la auditoria interna se está incluyendo la nueva nomenclatura de Prácticas Académicas Externas.

**OM4** *No se evidencia en los planes de estudio la existencia de acciones concretas relacionadas con la garantía integral de la libertad sexual, siguiendo lo establecido en la Ley Orgánica 10/2022, de 6 de septiembre, de “Garantía integral de la libertad sexual”.*

Desde el centro se está trabajando en el desarrollo de este aspecto y se ha elaborado un informe sobre la situación de la Facultad en relación con Ley Orgánica, dicho documento está disponible en el apartado de CALIDAD. DOCUMENTACIÓN RELEVANTE de la Facultad:

<https://www.uv.es/audiofil/WEB/Qualitat/Informe%20sobre%20las%20situaci%C3%B3n%20de%20la%20FFTIC%20en%20relaci%C3%B3n%20con%20LO%2010%2022%20Garant%C3%ADa%20Integral%20de%20la%20libertad%20sexual.pdf>

**OM5** *Se considera necesario fomentar una cultura de calidad entre los distintos colectivos implicados (estudiantado, profesorado y personal de administración y servicios), promoviendo su implicación activa en los procesos de evaluación y mejora continua.*

La Dirección del Centro reconoce la importancia de fomentar una cultura de calidad entre todos los colectivos implicados (estudiantado, profesorado y personal de administración y servicios) y ha iniciado diversas acciones orientadas a promover su participación activa en los procesos de evaluación y mejora continua. Estas iniciativas incluyen la difusión de información sobre los procedimientos de calidad, la sensibilización del personal docente y administrativo, y la implicación progresiva del estudiantado en encuestas y mecanismos de retroalimentación. Se trata de un proceso de medio-largo plazo, ya que la consolidación de una cultura de calidad requiere tiempo, continuidad y la implicación sostenida de todos los agentes del centro para que los hábitos de participación y mejora se integren de manera estable en la dinámica institucional.

En cuanto a la participación del estudiantado, es importante destacar las siguientes acciones:

- Se ha fomentado la representación del estudiantado en la Junta de Centro
- Representación en la Asamblea de Representantes de estudiantes ADR.

- Representantes del estudiantado en la CAT y, desde 2023-2024, inclusión asimismo en la CCA de un representante de estudiantado por acuerdo de Junta de Centro (25/03/2024), puesto que normativamente no estaba previsto.
- Representantes en el Comité de Calidad del Centro (de grado y de máster), fomentando su participación e implicación.

*OM6 Se observa una baja participación, especialmente por parte de los egresados, en las encuestas de satisfacción. Sería conveniente implementar estrategias para aumentar la motivación y facilitar la participación, reforzando la comunicación sobre la importancia de sus aportaciones en la mejora del título.*

Se están estudiando propuestas de mejora como visualizar el QR en las secretarías de los centros para que el estudiantado egresado pueda cumplimentar la encuesta.

Desde el Centro en colaboración con la Unidad de Calidad, se están llevando a cabo acciones para motivar a los grupos de interés en la respuesta de las encuestas de satisfacción.

Con el fin de fomentar la participación del estudiantado en las encuestas de satisfacción de los títulos, se ha incorporado al SAIC el procedimiento SAE/SAEM, relativo a la elección de una asignatura obligatoria. El centro se organiza para que el profesorado o la coordinación del título acudan a las clases de dicha asignatura con el objetivo de explicar en qué consisten las encuestas y la importancia de la participación del alumnado.

La invitación a participar se envía al estudiantado a través de un correo institucional de la UQ, acompañado de tres recordatorios. Asimismo, los coordinadores de los títulos y la responsable de calidad reciben estadísticas facilitadas por la UQ que permiten conocer el nivel de participación.

La difusión del proceso se refuerza mediante la publicación de información en la web de la FFTiC y de los grados, así como a través de pantallas informativas y redes sociales.

*OM7. Aunque se ha observado una mejora significativa en la trazabilidad de las acciones de mejora tras la implantación del nuevo Plan de Mejoras (curso 2022-23), es necesario continuar trabajando en la consolidación y estabilización de dichas acciones, con el fin de evitar discrepancias y asegurar su coherencia y eficacia a lo largo del tiempo.*

Desde el curso 2022-23, se está trabajando en la trazabilidad de las acciones de mejora tanto a través de la plataforma SAIC, donde se cargan automáticamente las acciones de cursos anteriores, como mediante las comisiones responsables del desarrollo de los informes de evaluación. Estas medidas permiten garantizar la consecución, coherencia y seguimiento de las acciones registradas en el SAIC, contribuyendo a consolidar y estabilizar los procesos de mejora a lo largo del tiempo.

*OM8- A partir de las audiencias mantenidas con el estudiantado, se ha identificado una sobrecarga en el cuarto curso de los estudios debido al desarrollo de las prácticas externas y el Trabajo Fin de Grado.*

El análisis de la carga de trabajo se analiza en el procedimiento PG2 (OE4DE5DE6DE7). Cada titulación analiza la respuesta de las encuestas del estudiantado de su grado y propone unas acciones de mejora.

Desde la Comisión de Prácticas Externas se organiza el calendario para todo el centro y se publican en la web las sesiones de asignación de las prácticas académicas externas por titulación, que suelen celebrarse en la primera quincena de septiembre.

<https://www.uv.es/uvweb/filologia-traduccio-comunicacio/ca/facultat/coneix-nos/secretaria/sollicituds-tramits/practiques-externes-1285867959475.html>

Asimismo, la asignación del director del Trabajo final de estudios tiene lugar en la primera quincena de octubre, según el calendario elaborado por la comisión de TFG de cada titulación.

*OM9- A partir de las audiencias mantenidas con el estudiantado y las personas egresadas, se ha señalado que la docencia en algunos másteres está bastante fragmentada, lo que conlleva ciertos solapamientos de contenidos y falta de coordinación entre los docentes.*

Actualmente está siendo analizado por los directores de los másteres y las Comisiones de Coordinación Académica y a partir del estudio se propondrán acciones de mejora que pueden conllevar modificaciones de los planes de estudio, de la OCA (Oferta Curso Académico) o del POD (Plan de Organización Docente),

*OM10- Se ha detectado a partir de la audiencia mantenida con el estudiantado y las personas egresadas que se deben ampliar los ámbitos profesionales en la oferta de prácticas externas.*

Esta acción de mejora ya se ha incluido en el **PCAPE Procedimiento de centro de prácticas académicas externas (DE4)** y en concreto en el [\*\*E.PCAPE.2 INFORME DE EVALUACIÓN Y PROPUESTAS DE MEJORA DE LAS PRÁCTICAS EXTERNAS DE CENTRO\*\*](#)

En dicho informe se incluyen las siguientes acciones relacionadas con esta oportunidad de mejora:

- Incrementar el número de convenios con empresas del sector audiovisual en grados y másteres, adecuando la tipología de las prácticas a los perfiles profesionales
- Incrementar el número de convenios, acuerdo con instituciones y participación departidos y organizaciones políticas en grados y másteres, adecuando la tipología de las prácticas a los perfiles profesionales
- Incrementar el número de convenios con empresas del sector lingüístico-filológico, editorial y de traducción, especialmente de la traducción audiovisual) en grados y másteres, adecuando la tipología de las prácticas a los perfiles profesionales
- Fomentar la búsqueda de prácticas por parte del estudiantado (autopracticum)

Se han incorporado nuevas empresas en estos ámbitos, aunque se debe seguir trabajando para analizar si satisfacen las necesidades del estudiando, además se está fomentando el autopracticum para que el estudiando busque las empresas que le interesan para su desarrollo profesional.