



PROGRAMA PACE-SIGC DE LA ACPUA

Informe de Seguimiento

UNIVERSIDAD: Universidad de Zaragoza

CENTRO: Facultad de Filosofía y Letras

CÓDIGO RUCT: 50008861

La Subcomisión de Evaluación de Centros (SEC), en su reunión del día 18 de septiembre de 2020, tras valorar positivamente el Plan de Mejora presentado por la Facultad de Filosofía y Letras en el proceso de certificación de su Sistema Interno de Garantía de Calidad (SIGC) determinó que dicho Plan de Mejora sería objeto de un **seguimiento externo anual** por parte de ACPUA, a partir de un “informe de seguimiento anual del SIGC” que el centro debía elaborar, donde se recogerían los avances del Plan de Mejora comprometido sobre los aspectos de especial seguimiento recogidos en el informe, y la vinculación de esos avances con la revisión anual del SIGC.

Recibido el 17 de febrero de 2022, el Informe de Gestión del curso 2020-2021 y el Programa de Actuación del Curso 2021-2022 presentado por la Facultad de Filosofía y Letras de la Universidad de Zaragoza a la ACPUA, se emite el presente informe de seguimiento en el que se analizan y valoran la relación de objetivos y actuaciones planificadas por el Centro para el curso académico 2021-2022 y el consecuente Plan de Mejora del SIGC, siguiendo el esquema establecido en el programa PACE-SIGC de la ACPUA.

Además de la valoración de cada criterio también se incluyen, en la medida de lo posible, recomendaciones y puntos fuertes.

Entre los documentos y evidencias que se han analizado, se ha contado con los siguientes:

- PACE-SIGC. Programa ACPUA de Certificación de Sistemas de Garantía Interna de Calidad de los Centros Universitarios. Documento Marco (aprobado por la CECA el 02/12/2019)
- Real Decreto 822-2021, de 28 de septiembre, por el que se establece la organización de las enseñanzas universitarias y del procedimiento de aseguramiento de su calidad.
- Informe Final de la SEC de ACPUA sobre la Evaluación para la Certificación de la implantación del SIGC -según el programa PACE-SIGC- de la Facultad de FyL de la UZ (23/10/2020)
- Plan de Mejora del SIGC de la Facultad de FyL de la UZ (Año 2020)
- Informe de Gestión de la Facultad de FyL de la UZ (curso 2020-2021)
- Programa de Actuación de la Facultad de FyL de la UZ (curso 2021-2022)
- Objetivos y Acciones Planificadas y Plan de Mejora del SIGC (curso 2021-2022)



Enviada la propuesta de Informe de Seguimiento emitido por la ACPUA, con fecha 27 de junio de 2022, a la Facultad de Filosofía y Letras de la Universidad de Zaragoza, y no habiendo recibido ninguna disconformidad por su parte, tal como se detalla en la información recibida desde la citada Facultad con fecha 19 de septiembre de 2022, se eleva dicha propuesta a **INFORME DEFINITIVO**.

ANÁLISIS DEL CUMPLIMIENTO DEL PLAN DE MEJORA

El Plan de Mejora aprobado por la Facultad de Filosofía y Letras el 8 de septiembre de 2020 y presentado a la ACPUA para su incorporación al informe final de certificación del SIGC, se articuló en torno a una serie de directrices organizadas en una primera sección que contenía dos acciones transversales, y un segundo apartado de acciones relacionadas, de modo específico, con las sucesivas Dimensiones y Criterios que vertebran el programa PACE-SIGC de la ACPUA y que buscaban dar respuesta a los aspectos de especial seguimiento recogidos en cada apartado del informe final de certificación. Cada acción de mejora se acompañaba de un breve estudio de sus causas, de los indicadores de seguimiento, del plazo de implantación y de la indicación del responsable de su implantación.

Acciones transversales incluidas en el Plan de Mejora presentado por la Facultad

1. Reformulación del Informe de Gestión, incluyendo una sección dedicada íntegramente a la Revisión Anual del SIGC, vinculada a las dimensiones y criterios señalados en el programa PACE-SIGC.
2. Redefinición de las funciones del Responsable de Calidad del centro.

CUMPLIMIENTO DE LAS ACCIONES TRANSVERSALES INCLUIDAS EN EL PLAN DE MEJORA:

Ambas acciones han sido acometidas. La Facultad ha presentado un Informe de Gestión muy completo que incluye una sección dedicada a la revisión del SIGC tal y como se había comprometido en el Plan de Mejora. Por otro lado, se ha nombrado a un Responsable del SIGC, definiéndose sus funciones, las cuáles se corresponden con las requeridas para el puesto y con las necesarias para una correcta implantación y mejora del SIGC, complementario a la incorporación de un Jefe de Negociado de Calidad, dando respuesta al segundo compromiso transversal adquirido con en el Plan de Mejora.

Ahora bien, el Informe de Revisión Anual del SIGC debe ser un documento ágil, que permita un seguimiento sencillo del funcionamiento del sistema. Dicho informe debería ser un documento muy concreto y ejecutivo (que puede estar integrado o no en el Informe de Gestión del Centro). En el Informe de Gestión, el apartado correspondiente al Informe de Revisión Anual del SIGC tiene una extensión de 168 páginas e incluye un minucioso trabajo de recogida de información y análisis para cada una de las dimensiones del programa PACE que si bien es muy interesante para mostrar la actividad del centro en cada una de las dimensiones (objetivo principal del Informe de Gestión), adolece de un exiguo enfoque ejecutivo. Para simplificar y hacer más ejecutivo el Informe de Revisión Anual del SIGC, sería suficiente con que se identificasen las acciones principales acometidas bajo cada estándar indicando si se



han alcanzado los resultados previstos e identificando las acciones a realizar para el próximo periodo. Además, y dado que el Centro se dotó de un Plan de Mejora, tal y como ha hecho la Facultad, este informe debe reflejar el seguimiento de las acciones del Plan de Mejora.

Siguiendo el formato del Plan de Mejora y del Informe de Gestión, a continuación, se revisan las acciones acometidas por el centro en relación a los aspectos a mejorar indicados en el informe de certificación para cada uno de los criterios del Programa PACE.

DIMENSIÓN 1: POLÍTICA Y OBJETIVOS DE CALIDAD

CRITERIO 1.1: ESTABLECIMIENTO DE UNA CULTURA DE CALIDAD.

El centro define actuaciones, que revisa periódicamente, para desarrollar una cultura de calidad implicando a los diferentes grupos de interés. Estarán basadas en su política de calidad y en los objetivos estratégicos de la universidad.

Aspectos de especial seguimiento señalados en el informe ACPUA

En el marco del Plan de mejora del SIGC establecido por el centro, se deberán llevar a cabo actuaciones que incidan en los siguientes aspectos, aportando evidencias sobre su realización en el proceso de seguimiento periódico de la certificación de la implantación del SIGC:

- Recoger las evidencias de la implantación de todos los procedimientos definidos en el SIGC procediendo a su revisión sistemática.
- Realizar auditorías internas periódicas del SIGC para asegurar que funciona de manera eficaz y eficiente.
- Culminar la definición de los objetivos de calidad incluyendo indicadores, planificación de las acciones, temporalidad y la persona o el órgano responsable. Para ello, convendría planificar su correcto despliegue, realizar un seguimiento efectivo y así lograr la consecución de los mismos (plan anual de gestión, plazos, responsables, indicadores, metas, etc.). La facultad indica que la tarea de definición, seguimiento y valoración de cada uno de esos objetivos se asignará de manera concreta a un miembro del Equipo de Dirección (o a varios), sin menoscabo de la responsabilidad general que a ese propósito ostenta el Decano del centro, y siempre teniendo en cuenta el nuevo papel otorgado al responsable de calidad de la Facultad de Filosofía y Letras en la labor de armonización y consideración transversal de todos los asuntos relativos a la calidad. Igualmente, deben planificarse las acciones asociadas a las «Líneas de actuación».

Acción incluida en el Plan de Mejora presentado por la Facultad

Seguimiento y valoración efectiva del cumplimiento de los Objetivos de Calidad, con especificación de sus responsables.



Valoración de las actuaciones realizadas por el centro

En el Informe de Gestión del curso 2020-2021 se da cuenta de diversas acciones concretas, ya ejecutadas en el curso anterior, entre las que se incluyen:

- El nombramiento de un nuevo Equipo de Dirección y la determinación de sus competencias en relación con los objetivos de calidad.
- El nombramiento de un Responsable del SIGC, definiendo sus funciones, las cuáles se corresponden con las requeridas para el puesto y con las necesarias para una correcta implantación y mejora del SIGC, complementario a la incorporación de un Jefe de Negociado de Calidad, dando respuesta al compromiso adquirido en el Plan de Mejora.
- El nombramiento de nuevos coordinadores de las titulaciones impartidas en el Centro, así como los componentes de las distintas comisiones.
- El desarrollo y/o mejora de normas y procedimientos de trabajo en la gestión de las titulaciones (Renovación de instrucciones técnicas en relación con las Guías Docentes, IECRA y PAIM. Actualización y elaboración de otras normas y procedimientos que afectan a los reglamentos de los TFGs y TFMs. Reuniones con los agentes implicados en el SIGC, con los miembros de las comisiones de calidad de las titulaciones, coordinadores de las titulaciones...)
- La gestión y mejora de la calidad de los servicios del centro, a través de acciones impulsadas por la Inspección General de Servicios como la constitución de una Comisión de Calidad de los Servicios de la Facultad que ha realizado un autodiagnóstico online de dichos servicios, programando acciones de mejora en relación al seguimiento de la Carta de Servicios de 2019.

Además, se han aportado las evidencias concretas de cada acción ejecutada, analizando, con mucho detalle las mejoras que han supuesto.

Para el actual curso académico, 2021-2022, se han proyectado 9 acciones complementarias de mejora, cuyo objetivo es el impulso de la excelencia y calidad en la gestión, así como la revisión de las normas y procedimientos de gestión. En concreto, se propone:

1. La elaboración de un manual y el establecimiento de un calendario anual de actuación del Coordinador de Titulaciones de la Facultad.
2. La actualización del Reglamento de la Facultad.
3. El análisis de las modificaciones propuestas por las titulaciones, aún no implementadas, a la luz del nuevo RD. 822/2021.
4. La revisión de los procedimientos estratégicos (PRE 001 y PRE 003) de elaboración y revisión de las políticas y objetivos de calidad, y de la elaboración de los Informes de Gestión y Programas de Actuación de la Facultad.
5. La actualización de la Instrucción Técnica de gestión de la página web de la Facultad (ITA 010).
6. El estudio de las consecuencias que tendrá el RD 822/2021 sobre el SIGC.



7. El establecimiento de Auditorías Internas del SIGC a partir del curso 2022-2023.
8. La actualización de la Carta de Servicios del Centro.
9. La Elaboración de un nuevo Autoinforme de Servicios.

De todas estas acciones se considera responsable, en conjunto, al Equipo Decanal, aunque se contempla, específicamente, la intervención de la Decana, la Vicedecana de Política Académica, el Delegado decanal para el SIGC y la Administradora del Centro.

Todas estas acciones de mejora tienen previsto un plazo de ejecución genérico, que abarca, en la mayor parte de los casos, todo el curso académico 2021-2022 (de septiembre a septiembre), llegando a prolongarse alguna de ellas hasta enero de 2023 (acción 7). Algunas otras acciones (8 y 9) tienen previsto un periodo de ejecución menor (febrero y junio de 2022, respectivamente).

En concreto, en cuanto a la acción incluida en este apartado en el Plan de Mejora presentado por la Facultad “Seguimiento y valoración efectiva del cumplimiento de los Objetivos de Calidad, con especificación de sus responsables” el Informe de Gestión incluye el anexo 3 “POLÍTICA Y OBJETIVOS DE ESPECÍFICOS DE CALIDAD Y RESPONSABLES DE LOS MISMOS”.

La primera columna de este documento establece la Política de Calidad de la Facultad que debe concretarse en objetivos más específicos a los que puedan asignarse acciones concretas e indicadores que permitan hacer un seguimiento de su cumplimiento:

Por ejemplo, para el primer punto de la Política de Calidad del centro:

- Es voluntad de la Facultad de Filosofía y Letras consolidar una cultura de la calidad en todas las facetas que son de su competencia.
- El centro debe buscar de la excelencia en la docencia, en el proceso de formación, en la investigación, en la prestación de servicios y en la gestión institucional.
- Por ello debe desarrollar un Sistema de Garantía Interno de la Calidad (SGIC) en constante evolución, con sus indicadores, que facilite la mejora continua de los procesos de formación de estudiantes y ayude a cumplir sus fines y objetivos estratégicos.

En la segunda columna, para este primer punto se establecen las siguientes directrices:

1. Impulsar la excelencia y la calidad en la gestión, a partir del desarrollo de los procedimientos de trabajo pertinentes y de la creación de las comisiones encargadas de supervisar todos los procesos, bajo los presupuestos de la innovación y la excelencia (Comisión Permanente, Comisiones de Garantía de la Calidad de los títulos de Grado y Máster, Comisión de Recursos Técnicos, Comisión de Biblioteca, etc.)

Si analizamos esta directriz, vemos que el objetivo es “Impulsar la excelencia y la calidad en la gestión” estableciendo para ello dos acciones:

- desarrollo de los procedimientos de trabajo pertinentes
- creación de las comisiones encargadas



Estas dos acciones ya han sido realizadas y han sido objeto de certificación por la ACPUA en la evaluación del programa PACE. Debería pues revisarse el objetivo que podría enunciarse más en línea con las acciones concretas que se señalan a continuación, es decir, “impulsar la excelencia y calidad de la gestión a través de la mejora del SIGC implantado en el centro”. A continuación, el objetivo se concretaría en las acciones previstas:

- Revisar, desarrollar o mejorar normas y procedimientos de trabajo en la gestión de las titulaciones para garantizar la eficacia del SIGC y recopilar las pertinentes evidencias.
- Revisar, desarrollar o mejorar la Carta de Servicios del centro para facilitar a la sociedad, en general, y a la comunidad universitaria, en particular, información sobre los servicios que presta y los compromisos de calidad asumidos, con el fin de facilitar las relaciones con los usuarios, y su participación.

Las acciones previstas también pueden simplificarse y concretarse.

- Por ejemplo: “Revisar, desarrollar o mejorar normas y procedimientos de trabajo en la gestión de las titulaciones para garantizar la eficacia del SIGC y recopilar las pertinentes evidencias” implica que en la revisión del sistema hemos observado algo que nos hace dudar de la eficacia del SIGC, hemos detectado que no recopilamos evidencias y que, por tanto, debemos revisar los procedimientos, establecer nuevos y mejorar los existentes. Para poder desarrollar esta acción, es conveniente dividirla, en función del problema que nos haya llevado a su definición. Por ejemplo, podríamos definir las siguientes acciones concretas:
 - En relación a la revisión, desarrollo y mejora de las normas y procedimiento podrían definirse las siguientes acciones concretas:
 - Identificar los procedimientos que van a ser objeto de revisión y los nuevos desarrollos:
 - responsable: responsable del SGIC
 - planificación: primer trimestre del año
 - Desarrollo de nuevos procedimientos:
 - indicador: nº de procedimientos a desarrollar (valor a alcanzar por el indicador (meta) 2 procedimientos)
 - responsable: responsable del SGIC
 - planificación: segundo trimestre del año
 - Revisión de nuevos procedimientos:
 - indicador: nº de procedimientos a revisar (valor a alcanzar por el indicador (meta) 2 procedimientos)
 - responsable: responsable del SGIC
 - planificación: segundo trimestre del año



- En relación a la garantía de la eficacia del SIGC
 - Realizar una auditoría interna para asegurar la eficacia del SIGC
 - indicador: nº de no conformidades (valor a alcanzar por el indicador (meta) 2 no conformidades)
 - responsable: responsable del SIGC
 - planificación: último trimestre del año
- En relación a la recopilación de evidencias. Podría determinarse si hay algún problema concreto con alguna evidencia, por ejemplo:
 - Mejorar los índices de respuesta de las encuestas al estudiantado incrementando las acciones de información a los estudiantes.
 - Indicador: tasa de respuesta de las encuestas (valor a alcanzar por el indicador (meta) 60%)
 - responsable: responsable del SIGC
 - planificación: último trimestre del año

Por tanto, se recomienda revisar el anexo 3, diferenciando y concretando bien los objetivos que se desean alcanzar para el desarrollo de la Política de Calidad del centro de tal modo que sean objetivos alcanzables mediante las acciones que se propongan.

Al mismo tiempo, identificar bien las acciones a desarrollar, analizando si van a tener impacto en el objetivo que se propone y buscando un indicador que pueda ayudar a determinar si las acciones han sido eficaces y han logrado que se alcance el valor del indicador previsto, ayudando a alcanzar el objetivo previsto.

Al finalizar un ciclo (año natural o curso académico), en la revisión del SIGC se valorará si se han realizado las acciones previstas, los valores alcanzados por los indicadores y el impacto logrado en los objetivos. A partir de este análisis, se podrán tomar decisiones a cerca de continuar con las acciones previstas, implementar cambios, definir nuevos objetivos y, en definitiva, establecer un plan de acción más sostenible para el siguiente ciclo.

CUMPLIMIENTO DEL PLAN DE MEJORA Y ATENCIÓN A LOS ASPECTOS DE ESPECIAL SEGUIMIENTO:

Se considera que la Facultad está avanzando en relación a los aspectos señalados en el informe de certificación, con la identificación de acciones relacionadas con los aspectos de especial seguimiento señalados en el informe de certificación. Además de continuar con la implantación de las acciones definidas en el Informe de Gestión, se recomienda:

- Que, en el próximo Informe de Gestión, correspondiente al curso 2022-2023, se aporte una definición más clara de los objetivos, indicando el origen, indicadores, metas y evidencias de los resultados de las acciones de mejora programadas o, en



su caso, grado de consecución, efectividad de las mismas, repercusión en la mejora de la calidad, plazos de consecución real o causas de su no consecución.

- Que, paralelamente, se concreten los responsables, participantes y agentes, colectivos o individuales, implicados en cada acción programada.

DIMENSIÓN 2: GESTIÓN DEL DISEÑO DE LOS PROGRAMAS

CRITERIO 2.1: GARANTÍA DE LA CALIDAD DE LOS PROGRAMAS FORMATIVOS

El centro tiene procedimientos para diseñar, aprobar y acreditar periódicamente sus programas de grado, máster y doctorado, garantizando la participación de los grupos de interés, y en especial, de los estudiantes, lo que le permite mantener y renovar su oferta formativa.

Aspectos de especial seguimiento señalados en el informe ACPUA

En el marco del Plan de mejora del SIGC establecido por el centro, se deberán llevar a cabo actuaciones que incidan en los siguientes aspectos, aportando evidencias sobre su realización en el proceso de seguimiento periódico de la certificación de la implantación del SIGC:

- Evidenciar la participación de los distintos grupos de interés en el despliegue del SIGC, incluyendo la relación nominal y la identificación del grupo de la comunidad universitaria al que pertenecen los asistentes a cada reunión.
- Garantizar en todos los casos la correcta trazabilidad entre el contenido de los Informes de Evaluación de la Calidad y Resultados del Aprendizaje (IECRA) y los Planes de Innovación y Mejora (PAIM) y entre los diferentes años.
- Evidenciar acciones de mejora transversales para el centro derivadas del análisis de los informes de seguimiento de las titulaciones.
- Asegurar que se realiza el seguimiento y análisis de las recomendaciones de los informes externos realizados sobre las titulaciones (verificación/modificación, seguimiento y renovación de la acreditación) o bien que se argumente **por qué** no se atienden.

Acción incluida en el Plan de Mejora presentado por la Facultad

Propuesta de acciones de mejora transversales para el Centro, que el Equipo incorporará en el apartado de Revisión Anual del SIGC del Informe de Gestión.

Valoración de las actuaciones realizadas por el centro

En el Informe de Gestión del curso 2020-2021 elaborado por la Facultad de Filosofía y Letras se han analizado los datos recogidos en los Informes de Evaluación de la Calidad y los



Resultados de Aprendizaje (IECRA) y en los Planes de Innovación y Mejora (PAIM) de las titulaciones, sus informes de evaluación externa y las recomendaciones recibidas. A partir de ellas, como se recomendó desde la ACPUA, se han programado acciones de mejora transversales para todo el Centro. Se han adjuntado enlaces a los diferentes informes de seguimiento, mejora e implantación de los programas formativos impartidos en la Facultad (10 titulaciones de grado y 8 de máster), así como al estado del cumplimiento de las recomendaciones derivadas de los informes de seguimiento externos, vinculados a la renovación de la acreditación o la modificación de los planes de estudio impartidos en el Centro.

A estos títulos iniciales se han añadido dos nuevos títulos oficiales de Máster (en Enseñanza del Español como Lengua Extranjera y en Culturas e Identidades Hispánicas), que recibieron informe favorable de ACPUA en 2020, cuya implantación se ha realizado en el actual curso 2021-2022.

También se ha iniciado un proceso de reflexión sobre la implantación de nuevas titulaciones y/o la reorganización de las existentes, así como sobre la conveniencia de crear nuevos programas transversales, explorando posibles colaboraciones con otros centros de la UZ, dobles grados y grados internacionales, especialmente en el ámbito de la alianza de universidades europeas UNITA. Aunque este proceso reflexivo se ha visto condicionado, temporalmente, tanto por la pandemia COVID 19 como por la aplicación del RD 822/2021, el Centro considera necesaria una profunda reflexión, en especial, en relación a la potenciación y reorganización de los másteres, así como su adaptación a la nueva normativa, teniendo en cuenta el bajo número de estudiantes matriculados en alguno de ellos y la necesidad de reformar el Máster Universitario de Formación del Profesorado de Educación Secundaria, con el que colabora la Facultad. Para abordar esta problemática desde la Facultad se ha sugerido la creación de un grupo de trabajo para el estudio de posibles nuevas titulaciones y reorganización de las existentes.

Por otro lado, la Facultad mantiene un proceso continuo de revisión y actualización de las guías docentes, tanto de los títulos de Grado como de Máster, incorporándose, recientemente, en 33 de estas guías los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

Para el actual curso 2021-2022 se han proyectado 5 acciones complementarias de mejora, cuyo objetivo es la continua garantía de la calidad y mejora de sus programas formativos. En concreto, se propone:

1. Realizar un seguimiento de las modificaciones en las memorias de verificación de las titulaciones
2. Revisar el cumplimiento de las recomendaciones derivadas de los informes de seguimiento externos (ANECA o ACPUA)
3. Crear un grupo de trabajo para el estudio de implantación de nuevas titulaciones y reorganización de las existentes, que contemple lo establecido en el RD 822/2021.
4. Realizar el seguimiento de la implantación de las asignaturas en los nuevos planes y sus guías docentes.



5. Mantener la revisión continua de las guías docentes, incorporando en las que se considere posible los ODS, aumentando su internacionalización con su traducción al inglés, actualizando su bibliografía, potenciando la coordinación de contenidos y la carga de trabajo.

También en este criterio se considera responsable del seguimiento de estas acciones, en su conjunto, al Equipo Decanal, aunque se establece, específicamente, la intervención de la Decana, la Vicedecana de Política Académica, el Delegado decanal para el SIGC y la Administradora del Centro. Prácticamente, de nuevo, todas las acciones previstas contemplan un periodo común de ejecución, entre septiembre de 2021 y septiembre de 2022.

CUMPLIMIENTO DEL PLAN DE MEJORA Y ATENCIÓN A LOS ASPECTOS DE ESPECIAL SEGUIMIENTO:

Se considera que la Facultad está avanzando en relación a los aspectos señalados en el informe de certificación, con la identificación de acciones transversales tal y como se recogió en el Plan de Mejora. Además, se han realizado acciones relacionadas con los aspectos de especial seguimiento y se han definido acciones de mejora consistentes que deben todavía ser implantadas. Se recomienda:

- Segmentar de una manera más clara las diferencias entre objetivos, acciones para el cumplimiento de objetivos y acciones de mejora para cada una de las dimensiones.
- Concretar los responsables, participantes y agentes, colectivos o individuales, implicados en cada acción programada.
- Aportar indicadores y evidencias de los resultados de las acciones de mejora programadas o, en su caso, grado de consecución y repercusión en el objetivo planteado, o causas de su no consecución.

DIMENSIÓN 3: IMPARTICIÓN DE LOS PROGRAMAS FORMATIVOS

CRITERIO 3.1: ORIENTACIÓN DE SUS ENSEÑANZAS A LOS ESTUDIANTES

El centro tiene definidos procedimientos que promueven el aprendizaje centrado en el estudiante. Dichos procedimientos deben atender a la diversidad de los perfiles de ingreso y apoyarse en la utilización de modalidades y metodologías de enseñanza, de planes de acción tutorial, de sistemas de evaluación y de otros recursos que favorezcan que los estudiantes alcancen los resultados de aprendizaje acordados con los esperados en el título.

Aspectos de especial seguimiento señalados en el informe ACPUA

En el marco del Plan de mejora del SIGC establecido por el centro, se deberán llevar a cabo actuaciones que incidan en los siguientes aspectos, aportando evidencias sobre su realización en el proceso de seguimiento periódico de la certificación de la implantación del SIGC:



- Realizar un análisis integral y global de la información que resulta de la implantación de los procedimientos definidos para el cumplimiento de este criterio (el informe de gestión podría conformar una herramienta adecuada para evidenciar dicho análisis que, además, debería ser la base para la identificación de posibles acciones de mejora).
- Realizar el análisis en detalle de las altas tasas de abandono y las bajas tasas de graduación en las titulaciones que corresponda y el establecimiento de las acciones de mejora necesarias.
- Obtener información sobre los egresados y realizar un análisis de ésta.
- Establecer la sistemática necesaria para revisar los perfiles de ingreso/egreso de las titulaciones.

Recomendaciones

Analizar los resultados de las encuestas de alumnos de movilidad (*outgoing* e *incoming*) sobre el procedimiento, la acogida, los servicios y la docencia, así como de las prácticas externas, en aquellos títulos en los que se realicen.

Acciones incluidas en el Plan de Mejora presentado por la Facultad

Propuesta de acciones de mejora transversales para el Centro, que el Equipo incorporará en el apartado de Revisión Anual del SIGC del Informe de Gestión resultado de:

- el estudio en detalle de las altas tasas de abandono y las bajas tasas de graduación en las titulaciones que corresponda y establecimiento de las acciones de mejora necesarias
- el análisis de los resultados de las encuestas de alumnos, incluidos los resultados de las encuestas de alumnos de movilidad (*outgoing* e *incoming*);
- el análisis de los datos de egresados

Valoración de las actuaciones realizadas por el centro

El equipo de dirección de la Facultad ha analizado la información recogida en los IECRA y PAIM de sus titulaciones, así como el Plan de Mejora del SIGC del año 2020 en relación con la admisión, matriculación, perfiles de ingreso, apoyo y orientación, programas de movilidad y orientación profesional de sus estudiantes, así como las alegaciones, quejas y reclamaciones recibidas, tal como se recomendó en el Informe de Evaluación para la Certificación del SIGC emitido por ACPUA.

De los datos recabados se desprende que, en el curso 2019-2020, el porcentaje de plazas cubiertas en las distintas titulaciones se mantuvo en torno a un 82%, aunque el porcentaje de plazas vacantes no resulta equilibrado entre ellas. Las de mayor desviación en las titulaciones de Grado se corresponden con los grados de Información y Documentación (63%), Geografía y Ordenación del Territorio (40%), Historia (23,6%) e Historia del Arte (22,5%). Entre las



titulaciones de Máster implantadas en la Facultad la mitad sobrepasaron el 40% de vacantes, llegando incluso a superar el 70% (Mundo Antiguo y Patrimonio Arqueológico), siendo el máster en Gestión del Patrimonio Cultural el único que presenta ajustada su oferta y demanda. En su conjunto, a la Facultad de Filosofía y Letras le corresponde un 12,3% de todas las vacantes de titulaciones de Máster de la Universidad de Zaragoza. Ante esta situación la Facultad ha emprendido diversas acciones de difusión de sus titulaciones de Grado entre el estudiantado de Bachillerato, tanto presenciales como virtuales, y de Máster entre sus egresados.

El perfil de acceso a los títulos de Grado impartidos en la Facultad procede, mayoritariamente, de la EVAU, aunque existen excepciones, poco significativas, en relación con los grados de Historia, Historia del Arte o Periodismo. En el curso analizado, 2020-2001, se comenzó la oferta de “Cursos Cero” que, de momento, han encontrado escaso eco entre el estudiantado. La nota media de acceso a las diversas titulaciones de grado puede considerarse, relativamente, elevada, aunque la nota de corte de la mayor parte de las titulaciones está establecida en 5 puntos (excepción hecha de los grados en Estudios Ingleses y Periodismo)

El perfil de acceso a los títulos de Máster resulta más variado, aunque se detecta una mayoría de estudiantes procedentes de grados de la misma Rama, con alguna excepción respecto al máster de Gestión en Patrimonio Cultural, el máster más demandado de la Facultad. Sin embargo, no se ha considerado necesarios complementos de formación más que para un estudiante.

También llama la atención en varias titulaciones de Máster la presencia de un número amplio de estudiantes extracomunitarios (no Erasmus), que en ciertos momentos y titulaciones han llegado a alcanzar porcentajes significativos (Estudios Avanzados de Historia del Arte, Gestión del Patrimonio Cultural, y Ordenación del Territorio y Medio Ambiente).

En el curso 2021-2022 se han proyectado 16 acciones de mejora en este criterio que hacen referencia a:

1. La difusión de las titulaciones a la sociedad en relación con el descenso del número de estudiantes.
2. Las jornadas de acogida de los estudiantes.
3. El mantenimiento de los Cursos Cero
4. La potenciación del Plan de Orientación Universitaria (programa Mentor-Tutor)
5. El fomento de la participación estudiantil en los órganos de representación
6. La dinamización e intercambio de la información.
7. Las actividades de apoyo al estudiantado en sus TFGs.
8. Los cursos sobre TICs en Grado, Máster y Doctorado
9. La organización de talleres para la formación de empleo
10. La difusión de las actividades formativas impulsadas por la Biblioteca
11. El fomento de las prácticas externas



12. Potenciar la movilidad de los estudiantes
13. La atención a los estudiantes de movilidad
14. La internacionalización integral de la Facultad
15. La organización de las Graduaciones
16. Los mecanismos de comunicación de mejora, sugerencias, quejas y reclamaciones.

CUMPLIMIENTO DEL PLAN DE MEJORA Y ATENCIÓN A LOS ASPECTOS DE ESPECIAL SEGUIMIENTO:

Se considera que la Facultad está avanzando en relación a los aspectos señalados en el informe de certificación, con la identificación de acciones transversales tal y como se recogió en el Plan de Mejora. Además, se han realizado acciones relacionadas con los aspectos de especial seguimiento y se han definido acciones de mejora consistentes que deben todavía ser implantadas. Se recomienda, al igual que en los apartados anteriores, en relación con las acciones propuestas para el curso 2021-2022:

- Segmentar de una manera más clara las diferencias entre objetivos, acciones para el cumplimiento de objetivos y acciones de mejora para cada una de las dimensiones.
- Concretar los responsables, participantes y agentes, colectivos o individuales, implicados en cada acción programada
- Aportar indicadores y evidencias de los resultados de las acciones de mejora programadas o, en su caso, grado de consecución y repercusión en el objetivo buscado, o causas de su no consecución.
- Diseñar e implementar acciones concretas que aseguren un aumento significativo de la demanda o reducir la oferta de plazas en aquellas titulaciones que muestran mayores índices de vacantes.
- Reflexionar sobre la utilidad real de los denominados Cursos Cero.
- Analizar, objetivamente, si la formación previa de los estudiantes de máster, procedentes de Ramas distintas a las Humanidades, requerirían complementos de formación, dado que su no exigencia, en algún caso, podría estar mediatizada por la baja demanda en algunos títulos de máster, lo que redundaría, negativamente, en su calidad o exigencia.
- Asegurar que los estudiantes de máster no Erasmus posean el debido conocimiento del idioma español, medido según niveles del MCERL. Sobre tal aspecto, en el informe de la Facultad, no se han encontrado evidencias de reflexión al respecto.
- Reflexionar sobre si algunas de las titulaciones de Grado que se imparten en esta Facultad deberían impartirse en otros centros, dado que sus títulos, hasta hoy, han estado adscritos a la Rama de Ciencias Sociales, como puede comprobarse en el RUCT. La nueva reglamentación emanada del RD 822/2021 en relación con los ámbitos de conocimiento a los que deberán adscribirse los títulos, posiblemente, obligará a efectuar tal reflexión.



CRITERIO 3.2: GARANTÍA Y MEJORA DE SU PERSONAL ACADÉMICO Y DE APOYO A LA DOCENCIA.

El centro desarrolla mecanismos que aseguran que tanto el acceso, la gestión, la formación de su personal académico y de apoyo a la docencia, como la evaluación periódica y sistemática de su actividad docente, se realiza con las debidas garantías permitiéndoles cumplir con sus funciones, respetando siempre su libertad e integridad académica.

Aspectos de especial seguimiento señalados en el informe ACPUA

En el marco del Plan de mejora del SIGC establecido por el centro, se deberán llevar a cabo actuaciones que incidan en los siguientes aspectos, aportando evidencias sobre su realización en el proceso de seguimiento periódico de la certificación de la implantación del SIGC:

- Realizar un análisis integral y global de la información que resulta de la implantación de los procedimientos definidos para el cumplimiento de este criterio (en el informe de gestión).

Recomendaciones:

- Continuar con las acciones establecidas para mejorar la participación del estudiantado en las encuestas de valoración de la enseñanza.
- Establecer acciones para mejorar la participación en las encuestas del Personal de Administración y Servicios (PAS) y del Personal Docente e Investigador (PDI).

Acciones incluidas en el Plan de Mejora presentado por la Facultad

Propuesta de acciones de mejora transversales para el Centro, que el Equipo incorporará en el apartado de Revisión Anual del SIGC del Informe de Gestión resultado del análisis del personal académico y de apoyo y de los indicadores de la evaluación docente del profesorado.

Valoración de las actuaciones realizadas por el centro

En el autoinforme de la Facultad se demuestra que el Centro dispone de procedimientos para asegurar el acceso, la gestión, la formación de su personal académico, así como la evaluación periódica y sistemática de su actividad y desempeño docente. El SIGC recoge los indicadores que facilitan en análisis del personal docente y de apoyo, y el Centro analiza esos datos, proponiendo acciones de mejora, así como planes de formación.



La Facultad cuenta con una amplia plantilla docente, consolidada y con amplia experiencia docente, suponiendo su personal permanente en las titulaciones de grado un 56%, y un 78% en las de máster. La media de quinquenios docentes del total del personal se sitúa entre los 4'5 y 5, en grado, y 5, en máster. La media de sexenios del profesorado en los grados se sitúa, aproximadamente, en los 2'5 tramos por profesor, y algo por encima entre el profesorado de los másteres (2'7), promedios altos que coinciden con otros indicadores de su actividad investigadora (pertenencia a grupos de investigación reconocidos, obtención de proyectos nacionales o europeos, participación en institutos de investigación y revistas vinculadas al centro).

A través de la plataforma ATENEA el centro cuenta con procedimientos de recogida de información y evaluación periódica y sistemática, tanto de sus enseñanzas como de la actividad docente del profesorado, siendo las tasas de respuestas suficientemente significativas en la mayoría de las titulaciones de grado y máster. Los resultados, tanto de las enseñanzas como de la actividad docente, superan los 4 puntos sobre 5 en la práctica totalidad de las titulaciones de grado y máster.

Desde la Universidad y desde el Centro se apoya la formación continua del profesorado y la innovación docente, siendo muy amplia la participación del profesorado de la Facultad de Filosofía y Letras tanto en cursos y jornadas de formación, como en diversos proyectos de innovación docente (16 PIIDUZ y 5 PIET, en el curso 2020-2021, y 37 PI_DTOST y 3 PIEC, en el curso actual).

El Centro también promueve la movilidad internacional de su profesorado, aprovechando los programas institucionales, canalizados a través del vicerrectorado de Internacionalización y Cooperación, aunque en este apartado se detecta un amplio margen de mejora.

En el Programa de Actuación del curso 2020-2021 se proponen 8 acciones de mejora con el objetivo de:

1. Asegurar la idoneidad de la plantilla cada curso académico.
2. Incentivar la mejora de las actividades docentes e investigadoras del profesorado y su concurrencia a las diversas ayudas de recualificación, promoción y movilidad.
3. Fomentar la coordinación docente.
4. Incentivar al profesorado en su implicación con los procesos de calidad.
5. Potenciar su participación en proyectos de innovación y cursos de formación.
6. Consolidar la difusión de la información a través de la web.
7. Desarrollar los proyectos de innovación docente del centro que involucran a todo el personal.
8. Coordinar y desarrollar el POD de la Facultad y apoyar la promoción de la plantilla docente.

CUMPLIMIENTO DEL PLAN DE MEJORA Y ATENCIÓN A LOS ASPECTOS DE ESPECIAL SEGUIMIENTO:



Se considera que la Facultad está avanzando en relación a los aspectos señalados en el informe de certificación, con la identificación de acciones transversales tal y como se recogió en el Plan de Mejora. Además, se han realizado acciones relacionadas con los aspectos de especial seguimiento y se han definido acciones de mejora consistentes que deben todavía ser implantadas. Se recomienda, al igual que en los apartados anteriores, en relación con las acciones propuestas para el curso 2021-2022:

- Segmentar de una manera más clara las diferencias entre objetivos, acciones para el cumplimiento de objetivos y acciones de mejora.
- Concretar los responsables, participantes y agentes, colectivos o individuales, implicados en cada acción programada
- Aportar indicadores y evidencias de los resultados de las acciones de mejora programadas o, en su caso, grado de consecución y repercusión en el objetivo buscado, o causas de su no consecución.
- Analizar y detectar con suficiente antelación posibles necesidades, a corto y medio plazo, de personal en alguna titulación concreta, debido al inexcusable relevo generacional que provocarán las previsibles jubilaciones del PDI en los próximos años.
- Planificar acciones que garanticen el mantenimiento de la calidad de las titulaciones que puedan verse afectadas por el citado relevo generacional.

CRITERIO 3.3: GARANTÍA Y MEJORA DE LOS RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS.

El centro se ha dotado de mecanismos que le permiten diseñar, gestionar y mejorar sus servicios y recursos materiales para el adecuado desarrollo del proceso de enseñanza-aprendizaje de los estudiantes.

Aspectos de especial seguimiento señalados en el informe ACPUA

En el marco del Plan de mejora del SIGC establecido por el centro, se deberán llevar a cabo actuaciones que incidan en los siguientes aspectos, aportando evidencias sobre su realización en el proceso de seguimiento periódico de la certificación de la implantación del SIGC:

- Realizar un análisis transversal de los datos obtenidos respecto a los recursos materiales y servicios en las diferentes titulaciones para elaborar propuestas de mejora a nivel de centro en este ámbito.

Recomendaciones:

Asegurar la vinculación de los planes de mejora de servicios y recursos materiales del centro con los programas institucionales que al respecto pueda desarrollar la universidad.

Acción incluida en el Plan de Mejora presentado por la Facultad

Seguimiento de los objetivos adquiridos en la Carta de Servicios de la Facultad.



Valoración de las actuaciones realizadas por el centro

El centro se ha dotado de suficientes mecanismos que le permiten diseñar, gestionar y mejorar sus servicios y recursos materiales para el adecuado desarrollo del proceso de enseñanza-aprendizaje, estableciendo una política y objetivos de calidad del centro realistas que tienen en cuenta tanto la actual situación material de sus instalaciones, en una etapa de transición, como ante el futuro traslado al nuevo edificio reformado de la antigua Facultad, en obras desde 2018, próximas a finalizar. También ha presentado evidencias de las medidas tomadas por la Institución y por el Centro en relación con la pandemia COVID-19.

Desde 2020 el Centro se integró en las acciones que impulsa la Inspección General de Servicios de la Universidad de Zaragoza, dentro del Plan General de Gestión y Mejora de la Calidad de sus Servicios, a partir de su Carta de Servicios, realizando un autodiagnóstico de los servicios del centro que destacan la concienciación general sobre la importancia de la calidad y la gestión basada en procesos, aunque se haya detectado (con excepción de los servicios de la Biblioteca María Moliner) “falta de sistemas para medir/evaluar el funcionamiento de los procesos y su impacto”, así como “la necesidad de establecer un sistema no informal para recoger las posibles quejas y sugerencias”.

La Comisión de Calidad de los Servicios de la Facultad ha venido programando acciones de mejora, en relación con el Informe de Seguimiento de la Carta de Servicios (2019) y sus actualizaciones en 2020-2021, comprobándose que una gran mayoría de sus compromisos se han alcanzado (87%) o están en vías de cumplirse, incluyéndose, además, nuevas acciones de mejora que afectan a los canales de difusión, a la inclusión de los ODS en los indicadores, a la elaboración de herramientas para el seguimiento de indicadores o a la elaboración de un sistema de quejas y sugerencias, con identificación de sus responsables y grados de prioridad. Complementariamente, en el programa de Actuación del curso 2020-2021 se proponen 9 acciones de mejora que tienen como objetivos:

1. El seguimiento del estado de las instalaciones.
2. La mejora continua de las condiciones docentes, de investigación y gestión.
3. La gestión transparente del horario docente.
4. La adquisición de libros electrónicos.
5. El control de los consumos de la Facultad.
6. La adaptación de las medidas COVID 19.
7. La autoevaluación de los Servicios, la recogida de sugerencias o quejas y la implantación de los ODS a los procedimientos de gestión.
8. El seguimiento de la reforma del nuevo edificio.
9. La creación de grupos de trabajo en relación con el nuevo edificio (equipamiento, traslado, preservación de bienes patrimoniales y su restauración...)

CUMPLIMIENTO DEL PLAN DE MEJORA Y ATENCIÓN A LOS ASPECTOS DE ESPECIAL SEGUIMIENTO:



Se considera que la Facultad está avanzando en relación a los aspectos señalados en el informe de certificación. Se han realizado acciones relacionadas con los aspectos de especial seguimiento y se han definido acciones de mejora consistentes que deben todavía ser implantadas. Se recomienda, al igual que en los apartados anteriores, en relación con las acciones propuestas para el curso 2021-2022:

- Segmentar de una manera más clara las diferencias entre objetivos, acciones para el cumplimiento de objetivos y acciones de mejora.
- Concretar los responsables, participantes y agentes, colectivos o individuales, implicados en cada acción programada
- Aportar indicadores y evidencias de los resultados de las acciones de mejora programadas o, en su caso, grado de consecución y repercusión en el objetivo buscado, o causas de su no consecución.

DIMENSIÓN 4: RESULTADOS

CRITERIO 4.1: ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

El centro ha definido procedimientos para la recogida continua, análisis y utilización de los datos de los resultados de las enseñanzas y, entre otros, de los resultados del aprendizaje, de la inserción laboral y de la satisfacción de los distintos grupos de interés, para una posterior toma de decisiones y la mejora de la calidad de las enseñanzas.

Aspectos de especial seguimiento señalados en el informe ACPUA

En el marco del Plan de mejora del SIGC establecido por el centro, se deberán llevar a cabo actuaciones que incidan en los siguientes aspectos, aportando evidencias sobre su realización en el proceso de seguimiento periódico de la certificación de la implantación del SIGC:

- Definir las acciones necesarias para que el centro realice un análisis sistemático de los resultados de las enseñanzas, resultados de aprendizaje, inserción laboral y satisfacción y participación de los grupos de interés con el objetivo de identificar acciones que permitan la mejora de los resultados evaluando su eficacia.
- A partir de los resultados de este análisis sistemático, alimentar el proceso de mejora de los aspectos globales del centro: revisión de la política de calidad, revisión de la oferta formativa y revisión del SIGC.

Recomendaciones:

- Continuar con las acciones de mejora establecidas para incrementar la participación de los diferentes grupos de interés en las encuestas de satisfacción, de tal forma que permita tener datos objetivos, de cara a la mejora continua de cada una de las titulaciones y del centro.



- Asegurar la participación de todas las partes interesadas en las Comisiones de Evaluación, especialmente en lo referido al estudiantado y al PAS.

Acciones incluidas en el Plan de Mejora presentado por la Facultad

Redefinición de las funciones del Responsable de Calidad del Centro con la responsabilidad principal de establecer la adecuada sistematización del Análisis de los resultados del SGIC

Valoración de las actuaciones realizadas por el centro

El centro dispone de procedimientos y sistemas para la recogida continua, análisis y utilización de datos de los resultados de las enseñanzas y, entre ellos, de los resultados del aprendizaje, de la inserción laboral y de la satisfacción de los distintos grupos de interés, que le facilitan la toma de decisiones y mejora de la calidad de las enseñanzas, en especial a través de las plataformas institucionales DATUZ Y ATENEA, así como a partir de los procedimientos protocolizados de la propia Facultad de Filosofía y Letras.

En el Informe de Gestión del curso 2020-2021 se aportan los datos necesarios de cada una de las titulaciones impartidas en el Centro, analizándose la satisfacción de las enseñanzas, tanto globalmente como en relación con la información y planificación, la organización de enseñanzas o el proceso de aprendizaje, a partir de los datos de las encuestas recabadas en los dos cursos académicos previos. Por lo que atañe a las titulaciones de grado, el porcentaje de respuesta supera, en la mayor parte de las titulaciones y grupos de interés, el 30%, llegando, en algún caso, hasta índices superiores al 60%. Cabe destacar que en la mayoría de las valoraciones se alcanzan o superan los 4 puntos. Las puntuaciones globales en las titulaciones de grado fluctúan entre el 3'97 (Periodismo) y el 4'27 (Estudios Clásicos).

En el caso de los estudios de máster el porcentaje de respuesta muestran grandes fluctuaciones, tanto entre las propias titulaciones como en los dos cursos de los que se aportan datos, situándose ente el 17'34% (Ordenación territorial y Medio Ambiental) y el 76'52% (Mundo Antiguo y Patrimonio Arqueológico). También en las titulaciones de máster la satisfacción global respecto a las enseñanzas supera los 4 puntos, en la práctica totalidad de los títulos, llegando a puntuaciones excelentes, superiores al 4'5 en algunos casos (Estudios Avanzados en Historia del Arte). En el Informe de Gestión se analizan estos datos en detalle, llegando a conclusiones objetivas, identificando las deficiencias observadas en algunas titulaciones concretas; sin embargo, no se programan acciones con el mismo grado de concreción.

El profesorado muestra una satisfacción global media-alta respecto a las titulaciones de grado, fluctuando entre los 3'24 (Lenguas Modernas) y el 4'23 (Filosofía), apreciándose que las valoraciones han disminuido en la mitad de las titulaciones entre los cursos 2018/19 y 2019/20. El porcentaje de respuesta del profesorado en el curso 2019/20 se considera bajo, aunque ha aumentado respecto al curso anterior, superándose el 40% de participación en tan



sólo cuatro de las diez titulaciones (Estudios Ingleses, Filosofía, Geografía y Ordenación del Territorio e Información y Documentación).

En relación con los estudios de máster el profesorado manifiesta en las encuestas una satisfacción general ligeramente superior al grado, aunque también con amplias diferencias entre las ocho titulaciones, con calificaciones que van desde el 3'31 (Consultoría de Información Comunicación Digital) al 4'35 (Historia Contemporánea) en el curso 2019/20. El porcentaje de respuesta disminuyó ese curso respecto al anterior en 3 de los 8 másteres, aunque la mayoría se situaron por encima del 45%, llamando la atención las variaciones extremas de participación en las encuestas entre el profesorado de los másteres en Ordenación del Territorio y Medioambiental (33%) y Gestión del Patrimonio Cultural (73,6%).

La tasa de respuesta a las encuestas de satisfacción de los estudiantes, respecto a las titulaciones de grado, muestran porcentajes excesivamente bajos en la mayoría de las titulaciones, superándose el 35% tan sólo en dos titulaciones (Estudios Clásicos e Información y Documentación), por lo que las conclusiones a las que se puede llegar no son resultan suficientemente fiables. Así, no parece casual que la titulación con mayor índice de respuestas recabadas (Estudios Clásicos) sea, a su vez, la que mejores índices de satisfacción arroje (4'29), puntuación global cercana a la alcanzada también por el grado en Filosofía (4'21), mientras el resto de titulaciones se sitúa en calificaciones entre el 3'2 y el 3'6, por debajo de la satisfacción manifestada por el profesorado. En el informe de Gestión no se establecen comparaciones con las medias alcanzadas por el conjunto de titulaciones de la Universidad de Zaragoza.

En las titulaciones de máster la tasa de respuesta del estudiantado muestra, incluso, mayores desequilibrios que en el grado, fluctuando entre los casos extremos de las titulaciones en Estudios Avanzados en Historia (76'9%) y en Historia Contemporánea (13'8%). Tres titulaciones más consiguen tasas próximas al 35% y las otras cuatro resultan inferiores al 25%. Todas las medias globales de satisfacción superan el 3'5, alcanzándose puntuaciones superiores a 4 puntos en los másteres en Mundo Antigo y Patrimonio Arqueológico (4'41) y en Estudios Avanzados en Historia del Arte (4'58).

No es posible hacer una valoración ecuaníme de los datos de satisfacción del PAS del Centro, pues los porcentajes de respuesta en los cursos 2018/19 y 2019/20 arrojan números muy poco significativos: 21'92% y 4'17%.

Las tasas de éxito, rendimiento y eficiencia en los estudios de grado y máster arrojan porcentajes equilibrados entre las distintas titulaciones, apreciándose una ligera tendencia de mejora entre los dos cursos de los que se aportan datos (2018/19 y 2019/20), siendo superiores los índices de las titulaciones de máster.

Las estadísticas correspondientes a las tasas de abandono y graduación en los estudios de grado están referidas a los cursos 2015/16 y 2016/17, llamando la atención las altas tasas de abandono que muestran, por ejemplo, las titulaciones de Estudios Clásicos (78'57% y 47'62%) y Filosofía (37'5% y 38'10%), que se corresponden, lógicamente, con bajas tasas de graduación: Estudios Clásicos (7'14% y 4'76%), Filosofía (27'5% y 9,52%). En el extremo contrario se sitúa el grado en Periodismo, con bajas tasas de abandono (3'39% y 5'17%) y tasas de graduación medias (79'66 y 74'14%). Exceptuando estos casos extremos, las tasas de abandono y graduación en las titulaciones de grado no parecen suficientemente satisfactorias, pues se



sitúan entre el 24% y el 50%. Paralelamente, entre el resto de titulaciones las tasas de graduación resultan bajas. En síntesis, la media en la tasa de abandono del conjunto de los títulos de grado de la Facultad resulta excesivamente alta, pues se acerca al 40% (38'4% en ambos cursos), mientras que la tasa media de graduación ha fluctuado entre el 25% y el 40% (39,5% y 24'9%).

Por el contrario, las tasas de abandono y graduación en los estudios de máster, referidas a los cursos 2017/18 y 2018/19 resultan equilibradas y, en la mayoría de las titulaciones (5 de 8) próximas al 100%. Por ello, resulta necesario prestar especial atención al caso del máster en Consultoría de Información y Comunicación Digital, pues muestra unas tasas de abandono alta (30% y 35%) y bajas tasas de graduación (45% y 55%), inusuales en estudios de máster.

La participación en las encuestas de satisfacción e inserción laboral de los egresados de grado y máster en las diferentes titulaciones de la Facultad de Filosofía y Letras todavía no resulta suficientemente significativa, pues se han comenzado a realizar en el curso 2019/20 respecto a los titulados en el curso anterior, 2018/19, siendo bajos los porcentajes de participación observados en grado (23'4%) y algo superiores en máster (38'65%). La satisfacción expresada entre los egresados de ambos niveles resulta muy variada respecto a las diversas titulaciones y su análisis detallado no se ha realizado en el Informe de Gestión presentado, suponemos que tanto por la escasez de la muestra disponible, en porcentajes de participación, como por la ausencia de una serie comparativa. Tal vez por ello el Informe de Gestión concluye que el sistema actual de encuestas a egresados implantado por la Universidad de Zaragoza debe modificarse o reestructurarse, tendiendo a reducir tanto el número de cuestionarios como su complejidad.

En el Programa de Actuación del Curso 2021/22 presentado respecto a los diversos criterios de esta dimensión se programan 9 objetivos, acciones y mejoras a desarrollar, genéricamente, a lo largo del curso, implicando, también globalmente, a los responsables máximos de las titulaciones y del Centro, sin que se individualicen responsabilidades concretas.

CUMPLIMIENTO DEL PLAN DE MEJORA Y ATENCIÓN A LOS ASPECTOS DE ESPECIAL SEGUIMIENTO:

El Informe de Gestión recoge un detallado análisis, tanto genérico como particular, de los resultados de las encuestas y de los programas, definiendo acciones de mejora a abordar que se presentan en el Programa de Actuación, aunque, al igual que en las directrices anteriores se recomienda:

- Segmentar de una manera más clara las diferencias entre objetivos, acciones para el cumplimiento de objetivos y acciones de mejora.
- Concretar los responsables, participantes y agentes, colectivos o individuales, implicados en cada acción programada
- Aportar indicadores y evidencias de los resultados de las acciones de mejora programadas o, en su caso, grado de consecución y repercusión en el objetivo buscado, o causas de su no consecución.



- Analizar los grandes desequilibrios que se observan entre las diferentes titulaciones de grado y máster en las tasas de participación de los estudiantes, intentando aplicar las acciones positivas que han llevado a algunas titulaciones a alcanzar las mejores cotas de participación (grado en Estudios Clásicos y máster en Estudios Avanzados en Historia).
- Incentivar la participación en las encuestas de satisfacción del PAS, ya que los índices actuales impiden llegar a conclusiones significativas y suficientemente objetivas.
- Trasladar a los Planes de Mejora las acciones concretas que se proponen en el Informe de Gestión, tales como: adoptar medidas para corregir la tendencia descendente del apartado “organización de las enseñanzas”, en el caso de la titulación de Filosofía, y en las titulaciones de Filología Hispánica, Geografía y Ordenación del Territorio y Lenguas Modernas, por los que se refiere a la “Satisfacción global” de las enseñanzas.
- Establecer comparaciones de las valoraciones de satisfacción de todos los grupos de interés y titulaciones respecto a las medias de la Universidad de Zaragoza, identificando las fortalezas de las titulaciones impartidas en la Facultad de Filosofía y Letras, e identificar las áreas de mejora.
- Detectar, a la luz de las evidencias recabadas, las titulaciones con menor grado de cumplimiento de los objetivos o resultados obtenidos (tasas de satisfacción, éxito, rendimiento, eficiencia, abandono y graduación), así como las tasas de satisfacción expresadas en las encuestas respecto a las diversas titulaciones por todos los grupos de interés (estudiantado, profesorado, egresados y PAS), reflexionando sobre las posibles causas de las desviaciones, proponiendo, en su caso, implementar aquellas acciones de mejora que hayan conseguido óptimos resultados en las titulaciones con mejores índices.
- Reflexionar sobre las tasas de abandono y graduación de la mayoría de las titulaciones de grado de la Facultad, pues, con la excepción de Periodismo, se alejan de las previstas y/o deseables, resultando de especial preocupación los casos de Estudios Clásicos y Filosofía.
- Proponer acciones que mejoren las tasas de abandono y graduación en el máster de Consultoría de Información y Comunicación Digital.
- Evaluar las encuestas de satisfacción de los egresados de grado y máster cuando se disponga de una serie suficientemente extensa y con porcentajes de participación significativos.

DIMENSIÓN 5: GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN.

CRITERIO 5.1: ANÁLISIS Y USO DE LA INFORMACIÓN GENERADA.

El centro dispone de mecanismos que le permiten recopilar, analizar y utilizar la información pertinente para la toma de decisiones, tanto en lo referido a la mejora de las titulaciones, como en aquellos aspectos no académicos pero vinculados a aquellos.



Aspectos de especial seguimiento señalados en el informe ACPUA

En el marco del Plan de mejora del SIGC establecido por el centro, se deberán llevar a cabo actuaciones que incidan en los siguientes aspectos, aportando evidencias sobre su realización en el proceso de seguimiento periódico de la certificación de la implantación del SIGC:

- Asegurar la trazabilidad de las acciones de mejora de un curso para otro y que todos los aspectos señalados en los informes de los títulos como susceptibles de mejora aparezcan en los Planes Anuales de Innovación y Mejora de los títulos y se reflejen las acciones transversales en el informe anual de gestión.
- Establecer acciones de mejora para todos los datos recogidos no suficientemente positivos de los títulos o justificar por qué no se realiza nada al respecto.

Recomendaciones:

Incluir en el Plan anual de Innovación y mejora, indicadores de progreso y la valoración de la eficacia de las acciones establecidas.

Valoración de las actuaciones realizadas por el centro

La Facultad de Filosofía y Letras de la Universidad de Zaragoza cuenta de mecanismos que le permiten recopilar, analizar y utilizar suficiente información para la toma de decisiones, tanto en lo referido a la mejora de las titulaciones, como en aquellos aspectos no académicos que se relación con ellos, teniendo en consideración a todos los grupos de interés en el desarrollo de su SIGC, lo que le permite elaborar informes internos de seguimiento que son utilizados en el sus planes anuales de actuación y mejora.

En el informe de gestión del curso 2020-2021, se comprueba, en primer lugar, que se ha realizado la Revisión Anual del Sistema de Garantía Interna de Calidad, siguiendo sistemáticamente las dimensiones y criterios especificados en el programa PACE-SIGC.; así como, en segundo, que se ha elaborado un Plan de Actuación para el curso 2021-2022.

CUMPLIMIENTO DEL PLAN DE MEJORA Y ATENCIÓN A LOS ASPECTOS DE ESPECIAL SEGUIMIENTO:

El Plan de Mejora del centro no incluía acciones específicas en este criterio, dado que los aspectos de mejora señalados están relacionados con la identificación de las acciones de mejora en cada uno de los criterios. En relación a esta identificación de acciones, que se recogen en el Informe de Gestión en el apartado Plan de Actuación, deben tenerse en consideración las recomendaciones ya planteadas en los criterios anteriores:

- Segmentar de una manera más clara las diferencias entre objetivos, acciones para el cumplimiento de objetivos y acciones de mejora.
- Concretar los responsables, participantes y agentes, colectivos o individuales, implicados en cada acción programada



- Aportar indicadores y evidencias de los resultados de las acciones de mejora programadas o, en su caso, grado de consecución y repercusión en el objetivo buscado, o causas de su no consecución.

CRITERIO 5.2: PUBLICACIÓN DE LA INFORMACIÓN SOBRE SUS ACTIVIDADES Y PROGRAMAS

El centro cuenta con procedimientos para la publicación periódica de información actualizada relativa a sus actividades y programas que garantizan los procesos de toma de decisiones, la rendición de cuentas y la mejora continua en todos los niveles de la institución.

Aspectos de especial seguimiento señalados en el informe ACPUA

En el marco del Plan de mejora del SIGC establecido por el centro, se deberán llevar a cabo actuaciones que incidan en los siguientes aspectos, aportando evidencias sobre su realización en el proceso de seguimiento periódico de la certificación de la implantación del SIGC:

- Establecer el procedimiento necesario para asegurar que la información publicada relativa a los programas y actividades de la Facultad esté completa, actualizada, que evite duplicidades de información en diferentes espacios de la web, inconsistencias y la presencia de información obsoleta o la aparición de enlaces rotos o páginas inexistentes. Este procedimiento debe incluir la revisión sistemática, análisis y mejora de la información publicada teniendo en cuenta a los diferentes grupos de interés.
- En el marco de la revisión anual del SIGC, revisar que su documentación describa con claridad el funcionamiento del centro.

Recomendaciones:

Revisar el tiempo de almacenamiento de algunos registros, ya que en algunos casos aparece indefinido.

Acción incluida en el Plan de Mejora presentado por la Facultad

Definición de una instrucción técnica para la gestión de la página web del centro.

Valoración de las actuaciones realizadas por el centro

El centro cuenta con procedimientos para la publicación periódica de la información actualizada relativa a sus actividades académicas y programas, que garantizan los procesos de toma de decisión. Entre ellos la página web de la Facultad de Filosofía y Letras, su SIGC y



su Plan Estratégico, que incluye los Informes de Gestión y las Líneas de Actuación, así como las Normativas y Procedimientos propios de la Facultad.

CUMPLIMIENTO DEL PLAN DE MEJORA Y ATENCIÓN A LOS ASPECTOS DE ESPECIAL SEGUIMIENTO:

Para mejorar la trazabilidad de los procesos de la información recabada se ha creado un grupo de trabajo que está revisando la instrucción técnica para la gestión de la web del Centro, la información generada por los Proyectos de Innovación en ejecución y los protocolos de contenidos divulgados en las Redes Sociales y en los monitores internos del Centro. Tales objetivos, su implementación y seguimiento están incluidos en el Plan de Mejora del SIGC incluido en el Programa de Actuación del curso 2021/22.

Además, se recomienda:

- Revisar las páginas web departamentales para que la información que proporcionan esté actualizada y sea coincidente con la generada por el Centro.
- Integrar entre el equipo responsable del seguimiento de la Gestión de la Información a los responsables de la actualización de las webs departamentales y, siempre que sea posible, a algún representante de los estudiantes.
- Tal y como se indicaba en el informe de evaluación realizado por ACPUA se recomienda revisar el tiempo de almacenamiento de algunos registros, ya que en algunos procedimientos aparece indefinido (por ejemplo, PRA_002 Procedimiento para la elaboración, control y registro de la documentación del SIGC).

EL DIRECTOR DE LA AGENCIA DE CALIDAD Y PROSPECTIVA UNIVERSITARIA DE ARAGÓN

En Zaragoza, a 10 de enero de 2023.
Director
Antonio Serrano González