

Expdte.: 2023-29009168-UMA

INFORME DE LA COMISIÓN DE CERTIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD IMPLANTADO EN EL CENTRO (SGCC)

1. DATOS DEL CENTRO

29009168 – Facultad de Filosofía y Letras

Tipo Centro: Propio

Universidad de Málaga

Títulos oficiales bajo el alcance del SGCC:

Código RUCT	Denominación del título oficial
2501948	Graduado o Graduada en Estudios Ingleses por la Universidad de Málaga
2501950	Graduado o Graduada en Filología Clásica por la Universidad de Málaga
2501275	Graduado o Graduada en Filología Hispánica por la Universidad de Málaga
2501957	Graduado o Graduada en Filosofía por la Universidad de Málaga
2501972	Graduado o Graduada en Geografía y Gestión del Territorio por la Universidad de Málaga
2501958	Graduado o Graduada en Historia por la Universidad de Málaga
2501159	Graduado o Graduada en Historia del Arte por la Universidad de Málaga
2501276	Graduado o Graduada en Traducción e Interpretación por la Universidad de Málaga
4312291	Máster Universitario en Desarrollos Sociales de la Cultura Artística por la Universidad de Málaga
4317770	Máster Universitario en el Mundo Ibérico Medieval: Hispania, Al-Andalus y Sefarad por la Universidad Autónoma de Madrid y la Universidad de Málaga (Coordinadora)
4312304	Máster Universitario en Estudios Ingleses y Comunicación Multilingüe e Intercultural por la Universidad de Málaga
4315694	Máster Universitario en Estudios Superiores de Lengua Española por la Universidad de Málaga y la Universidad de Granada (Coordinadora)
4312305	Máster Universitario en Gestión del Patrimonio Literario y Lingüístico Español por la Universidad de Málaga
4312306	Máster Universitario en Traducción para el Mundo Editorial por la Universidad de Málaga
4315078	Máster Universitario en Filosofía, Ciencia y Ciudadanía por la Universidad de Málaga
4315082	Máster Universitario en Patrimonio Histórico y Literario de la Antigüedad por la Universidad de Málaga
4312662	Máster Universitario en Igualdad y Género por la Universidad de Málaga

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN		
FIRMADO POR	MARIA DEL PILAR MARTINEZ JIMENEZ	16/06/2025
VERIFICACIÓN	Pk2jm9UK39FPEC9DTCSF9UY95YK7AX	PÁG. 1/3





Expte.: 2023-29009168-UMA

4316857	Máster Universitario en Planificación, Gobernanza y Liderazgo Territorial por la Universidad de Granada (Coordinadora); la Universidad de Málaga y la Universidad Rovira i Virgili
---------	--

2. ÁMBITO NORMATIVO

Este procedimiento se realiza, en el marco de la **acreditación institucional**, regulado por el **Real Decreto 640/2021, de 27 de julio, de creación, reconocimiento y autorización de universidades y centros universitarios, y acreditación institucional de centros universitarios**.

En el art. 14 apartado 3.b, del citado Real Decreto, se establece que los centros universitarios tendrán que contar con la certificación de la implantación de su sistema de garantía interno de calidad, que podrá ser expedido por las agencias de calidad españolas inscritas en el Registro Europeo de Agencias de Calidad (European Quality Assurance Register, EQAR)".

La Agencia para la Calidad Científica y Universitaria de Andalucía, en adelante la Agencia, de conformidad con lo establecido en la Ley 9/2021, de 23 de diciembre, por la que se crean la Agencia Empresarial para la Transformación y el Desarrollo Económico (TRADE) y la Agencia para la Calidad Científica y Universitaria de Andalucía (ACCUA), tiene atribuidas las competencias de evaluación y acreditación de las actividades universitarias.

La Agencia, como órgano competente, efectúa esta evaluación a través de sus comisiones de expertos externos al sistema universitario andaluz, designadas al efecto, aplicando los criterios establecidos en la "**Guía para la certificación y seguimiento de sistemas de garantía de la calidad implantados en los centros de las universidades andaluzas. Programa IMPLANTA-SGCC**", aprobada por el Comité Técnico de Evaluación y Acreditación (CTEyA) el 08/02/2023 - V4.0.

La Comisión de Certificación de la implantación de acuerdo con el procedimiento establecido y visto el informe final de evaluación del SGCC aprobado por la Comisión de Evaluación, ha acordado, emitir y comunicar a la Universidad la **Certificación del Sistema de Garantía de Calidad implantado en el Centro con código RUCT 29009168-Facultad de Filosofía y Letras de la Universidad de Málaga**.

El periodo de validez será de 6 años desde la fecha de la emisión.

Resultados de cada uno de los criterios:

Criterios	Valoración
1. INFORMACIÓN PÚBLICA	Implantación Suficiente
2. POLÍTICA DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	Implantación Suficiente
3. PERSONAL DOCENTE E INVESTIGADOR	Implantación

Página 2 de 2

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN		
FIRMADO POR	MARIA DEL PILAR MARTINEZ JIMENEZ	16/06/2025
VERIFICACIÓN	Pk2jm9UK39FPEC9DTCSF9UY95YK7AX	PÁG. 2/3





Expte.: 2023-29009168-UMA

	Suficiente
4. GESTIÓN DE RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS	Implantación Suficiente
5. GESTIÓN Y RESULTADOS DE LOS PROCESOS DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE	Implantación Suficiente

Se adjunta anexo el informe final de evaluación que motiva el resultado. Se prestará especial atención, en el seguimiento del Certificado, al tratamiento dado por el Centro a los aspectos detectados de especial seguimiento o como aspecto de mejora en los diferentes criterios del informe.

En Córdoba, a fecha de la firma electrónica
LA PRESIDENTA DE LA COMISIÓN DE CERTIFICACIÓN

P.S. LA COLABORADORA TÉCNICA DE LA AGENCIA PARA
LA COORDINACIÓN DEL ÁREA DE EVALUACIÓN Y
ACREDITACIÓN DE ENSEÑANZAS SUPERIORES
(art. 20.3 de los Estatutos de la Agencia,
aprobados por Decreto 17/2023, de 14 de febrero)

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN		
FIRMADO POR	MARIA DEL PILAR MARTINEZ JIMENEZ	16/06/2025
VERIFICACIÓN	Pk2jm9UK39FPEC9DTCSF9UY95YK7AX	PÁG. 3/3

INFORME FINAL DE LA COMISIÓN DE EVALUACIÓN SOBRE LA CERTIFICACIÓN DEL SGCC IMPLANTADO

1. DATOS DEL CENTRO

29009168 - Facultad de Filosofía y Letras

Tipo Centro: Propio

Universidad de Málaga

2. ÁMBITO NORMATIVO

Este procedimiento se realiza, en el marco de la **acreditación institucional**, regulado por el **Real Decreto 640/2021, de 27 de julio, de creación, reconocimiento y autorización de universidades y centros universitarios, y acreditación institucional de centros universitarios.**

En el art. 14 apartado 3.b, del citado Real Decreto, se establece que los centros universitarios tendrán que contar con la certificación de la implantación de su sistema de garantía interno de calidad, que podrá ser expedido por las agencias de calidad españolas inscritas en el Registro Europeo de Agencias de Calidad (European Quality Assurance Register, EQAR).

La Agencia para la Calidad Científica y Universitaria de Andalucía, en adelante la Agencia, de conformidad con lo establecido en la Ley 9/2021, de 23 de diciembre, por la que se crean la Agencia Empresarial para la Transformación y el Desarrollo Económico (TRADE) y la Agencia para la Calidad Científica y Universitaria de Andalucía (ACCUA), tiene atribuidas las competencias de evaluación y acreditación de las actividades universitarias.

La Agencia, como órgano competente, efectúa esta evaluación a través de sus comisiones de expertos, externos al sistema universitario andaluz, designadas al efecto, aplicando los criterios establecidos en la **"Guía para la certificación y seguimiento de sistemas de garantía de la calidad implantados en los centros de las universidades andaluzas. Programa IMPLANTA-SGCC"**, aprobada por el Comité Técnico de Evaluación y Acreditación (CTEyA) el 08/02/2023-V4.0.

Evaluada previamente la información aportada por la Universidad, realizada la visita al Centro y finalizado el plazo de alegaciones al informe provisional de visita, y recibida y analizada la información presentada por el Centro, la Comisión de evaluación realiza las siguientes valoraciones y eleva a la Comisión de Certificación de la implantación una propuesta de informe final, para su valoración.

3. CONTENIDO DE LA EVALUACIÓN

El presente informe puede contener:

- Aspectos que serán objeto de especial seguimiento sobre la implantación del SGCC.
- Aspectos que mejorarán la propuesta del SGCC.

Página 1 de 10

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN		
FIRMADO POR	MARIA DEL PILAR MARTINEZ JIMENEZ	10/06/2025
VERIFICACIÓN	Pk2jmZBNVS92854TL73GFEVS7BWABV	PÁG. 1/10



La Comisión agradece el trabajo y el esfuerzo que ha realizado el Centro en la recogida de información, su organización, y la interiorización del Sistema de Garantía de Calidad del Centro. Las evidencias presentadas dejan constancia de una motivación e interés por alcanzar la calidad, aunque se detectan algunos aspectos que pueden resultar aún mejorables, y que se recogen en este informe. En este sentido, se han detectado elementos que funcionan de manera informal o algunos grupos de interés que permanecen al margen del SGCC, si bien se observa un importante esfuerzo y mucha dedicación para conseguir alcanzar los objetivos de calidad marcados por el Centro y cerrar el ciclo.

CRITERIO 1. INFORMACIÓN PÚBLICA

El Centro tiene implantados procesos que garantizan la publicación de información actualizada de sus actividades y resultados de los programas formativos

Implantación Suficiente

Justificación:

La Facultad presenta en su web información sobre el Centro, que se puede desagregar por titulaciones para su consulta. Se publica información suficiente, con una organización de la información clara e intuitiva y publica la información exigida por IMPLANTA.

Utiliza la herramienta informática PowerBI para compilar, controlar y analizar la información, que se obtiene de resultados de académicos, las reuniones de la Comisión Académica y de Calidad (CAC) y a través de las memorias de resultados del SGC, y resultados de satisfacción.

Por otro lado, el Centro cuenta con el Observatorio de Resultados del Centro, donde se pueden consultar todas las tasas e indicadores, así como resultados de satisfacción. Estos datos están actualizados, siendo el último año disponible el curso 22/23.

En las Memorias del SGC hay evidencias de que se toman decisiones a partir de la información, se proponen propuestas de mejora y se revisa su cumplimiento. Se puede consultar en la web el plan de mejora y las acciones de mejora llevadas a cabo o en proceso, con el seguimiento correspondiente (actuaciones realizadas, su valoración, de, fecha de fin, origen de la acción...). Asimismo, en las Memorias de resultados del SGC hay evidencias de la resolución de las quejas/reclamaciones/sugerencias y análisis de los datos.

Es necesario actualizar la información para que aparezcan los datos de los últimos cursos académicos, así como revisar algunos links que no funcionan correctamente, como por ejemplo algunos que remiten a información externa de la Facultad.

Por otro lado, las versiones en inglés de las páginas no existen, aunque en teoría se ofrece esta opción al usuario. Desde el Centro se indica que es una de las prioridades y que se está trabajando en ello, pero que depende finalmente del Vicerrectorado de Comunicación. Sin embargo, se confirma que los contenidos se crean y se envían desde la Facultad, por lo que es una tarea pendiente en cuanto a la información pública de la Facultad.

En la solicitud de información adicional para el periodo de alegaciones, la Comisión indicó que se

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN		
FIRMADO POR	MARIA DEL PILAR MARTINEZ JIMENEZ	10/06/2025
VERIFICACIÓN	Pk2jmZBNVS92854TL73GFEVS7BWABV	PÁG. 2/10



recomendaba detallar el porcentaje de participación en los resultados de satisfacción. La universidad ha atendido a esta indicación, incluyendo los porcentajes de participación.

CRITERIO 2. POLÍTICA DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

- 2.1. El Centro tiene una política de calidad y objetivos estratégicos públicos vinculados a su Sistema de Garantía de la Calidad.
- 2.2. El Centro tiene implantados procesos que garantizan la recogida, el análisis y la utilización de información (resultados, datos e indicadores) para la toma de decisiones y la mejora de la calidad de las enseñanzas. Implantación Suficiente
- 2.3. El Centro tiene implantados procesos para asegurar la mejora continua de sus programas formativos

Justificación:

Tal y como se detalla en el subproceso 14 del Proceso PA05-Mantenimiento del SGC en la Facultad de Filosofía y Letras, el Centro cuenta con un protocolo adecuado para garantizar el correcto funcionamiento de los procesos definidos en el SGC y la recogida de la información para la revisión periódica de la política de calidad y los objetivos estratégicos. Tiene asignadas las responsabilidades para el desarrollo del SGC y garantizar el proceso de mejora continua. Se presentan evidencias de la definición de responsabilidades, como reestructuración de comisiones en el documento "Nuevo enfoque en los sistemas de garantía de la calidad en la UMA" y el Manual de la Calidad y Gestión de la Universidad de Málaga.

La Facultad de Filosofía y Letras en su origen implementó la política de calidad general de la Universidad de Málaga. Posteriormente, el Equipo Decanal elaboró un plan estratégico específico de la Facultad, alineado con el de la Universidad.

Para la toma de decisiones, cuentan con el Observatorio de Resultados del Centro, donde se pueden consultar todas las tasas e indicadores, así como resultados de satisfacción. Estos datos están actualizados, siendo el último año de consulta el curso 22/23.

El subproceso 14 del proceso PE01-Planificación Estratégica de la Facultad de Filosofía y Letras, así como la "Memoria anual de Resultados del Sistema de Garantía de la Calidad" publicada en las páginas Web de la Facultad, constituyen evidencias satisfactorias que demuestran que el Centro tiene una política de calidad bien definida, en la que se especifican los objetivos estratégicos que se actualizan y se revisan periódicamente. Su política de calidad está alineada con los objetivos estratégicos de la UMA y del Plan estratégico de la Facultad.

El subproceso 14 del proceso PE03 (Medición, análisis y mejora en la Facultad de Filosofía y Letras) explica cómo se toman las decisiones sobre la política de calidad y los objetivos estratégicos, con la participación de los diferentes grupos de interés, y cómo el Centro analiza y revisa el resultado de las decisiones adoptadas.

En conclusión, el Centro analiza los resultados y adopta decisiones basadas en estos datos, como puede verse en las Memorias Anuales de la Comisión Académica y de Calidad (CAC), Memoria de Resultados del SGC y en las actas de la Junta de Facultad. Demuestran por tanto que toman decisiones y se implementan

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN		
FIRMADO POR	MARIA DEL PILAR MARTINEZ JIMENEZ	10/06/2025
VERIFICACIÓN	Pk2jmZBNVS92854TL73GFEVS7BWABV	PÁG. 3/10



acciones de mejora basadas en los objetivos estratégicos y las políticas de calidad. Sin embargo, la participación de los grupos de interés está limitada a PDI, alumnado y PTGAS. En cambio, egresados y empleadores participan únicamente a través de las encuestas de satisfacción.

La rendición de cuentas a los diferentes grupos de interés sobre los resultados alcanzados consiste en la publicación de los indicadores, resultados de acciones de mejora, memorias anuales, actas de comisión e informes, disponibles en el "Observatorio de Resultados del Centro" en la página del Sistema de Garantía de Calidad de la Facultad de Filosofía y Letras.

No hay evidencias de que la rendición de cuentas se haga a todos los grupos de interés. En la relación de miembros de la Comisión Académica de Calidad solo se incluyen PDI, Alumnado y PTGAS. Sobre Egresados y Empleadores solo se tienen los resultados de satisfacción, con porcentajes muy pequeños de participación.

El Centro dispone de la aplicación PowerBI, que permite la recogida y análisis de la información. Todo esto se vuela en el Observatorio de Resultados del Centro. En una sola pantalla y de manera muy visual se puede consultar distinta información, a nivel de Facultad o de una o varias titulaciones para poder comparar y analizar. También permite seleccionar uno o varios cursos académicos, lo que permite estudiar evoluciones o tendencias.

El proceso PE03-Medición, análisis y mejora, explica cómo se utilizan los datos para controlar y analizar, de forma periódica, los datos de los indicadores. La CAC se encarga de revisar anualmente el sistema. De esta revisión se deja evidencia en la memoria anual del Centro, donde se analizan estos datos por cada una de las titulaciones, generando acciones de mejora si es el caso, como resultados tangibles de este proceso.

Se puede afirmar que el Plan Estratégico de la Facultad proporciona el marco para el desarrollo de los procesos que garantizan la recogida, el análisis y la utilización de información (resultados, datos e indicadores) para la toma de decisiones y la mejora de la calidad de las enseñanzas. Tanto las memorias anuales de calidad como las acciones de mejora (con su seguimiento, análisis de los resultados y difusión) son evidencias del correcto funcionamiento. El sistema de gestión de la información y de análisis de resultados es muy eficaz y proporciona datos precisos sobre los aspectos evaluados. La consulta es muy fácil y permite analizar la evolución y tomar decisiones para la mejora de los títulos.

Las decisiones adoptadas para la revisión y la definición de acciones de mejora están basadas en los datos y resultados referidos al menos a los tres últimos cursos, gracias a las opciones de consulta que permite la aplicación. Por lo tanto, el Centro ha podido analizar tendencias y realizar comparaciones entre los indicadores obtenidos y los objetivos establecidos.

El Centro cuenta con varios órganos encargados, entre sus funciones, de velar por el correcto funcionamiento de los programas, lo que implica su diseño, revisión y las mejoras que se consideren necesarias. Las responsabilidades para garantizar el funcionamiento y la mejora de los programas formativos están correctamente definidas.

Los informes disponibles en la aplicación PowerBI (autoinformes de seguimiento, informes de seguimiento de ACCUA (antes DEVA), informes de renovación de la acreditación ACCUA (antes DEVA))

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN		
FIRMADO POR	MARIA DEL PILAR MARTINEZ JIMENEZ	10/06/2025
VERIFICACIÓN	Pk2jmZBNVS92854TL73GFEVS7BWABV	PÁG. 4/10



demuestran de forma clara el proceso de identificación de aspectos mejorables, seguido de la implantación de cambios en los planes de estudios de las titulaciones correspondientes.

Cuenta, por tanto, con evidencias internas (Observatorio, CAC, Memoria anual), así como externas (evaluaciones positivas de los procesos de seguimiento, acreditación y modificación de titulaciones) presentadas ante la ACCUA.

El plan estratégico propone un sistema de seguimiento de las acciones constante, que es aplicable también a las acciones de mejora basadas en los resultados de la oferta formativa. El ciclo de la Mejora Continua, así como el Proceso PE03-Medición, análisis y mejora, también son aplicables. A través del Observatorio se puede consultar información sobre los resultados de su oferta formativa (tasa de abandono, rendimiento, éxito, evaluación, abandono), así como los resultados de satisfacción de estudiantes con sus estudios, profesorado, con las prácticas externas, con la movilidad, con servicios de la universidad (biblioteca, limpieza, secretaría); resultados de satisfacción del empresario con las prácticas; resultados de satisfacción del profesorado; resultados de satisfacción del egresado; resultados de satisfacción del PAS.

Toda esta información, de fácil consulta, se analiza en la CAC para llevar a cabo las acciones de mejora pertinentes y se reflejan en las memorias anuales de los títulos, que están incluidas en la memoria anual del Centro (Memoria de Resultados del SGC.)

El Centro tiene bien definido su programa de mejora continua de sus titulaciones, así como previsto un análisis de riesgos y procedimiento que permita la extinción de los títulos, en el caso de que sea necesario.

Aspectos que serán objeto de especial seguimiento sobre la implantación del SGCC:

- 01. El subproceso 14 del proceso PE03 (Medición, análisis y mejora en la Facultad de Filosofía y Letras) explica cómo se toman las decisiones sobre la política de calidad y los objetivos estratégicos, con la participación de los diferentes grupos de interés, y cómo el Centro analiza y revisa el resultado de las decisiones adoptadas. Esta participación de los grupos de interés está limitada a PDI, alumnado y PTGAS. No hay evidencias de que se incluya en este sentido a otros grupos de interés, como egresados o empleadores, solo se tienen los resultados de satisfacción, con porcentajes muy pequeños de participación. En las alegaciones, la Facultad hace referencia a la feria del empleo como lugar de encuentro y recogida de opiniones de egresados y empleadores, pero no se evidencia que la recogida de esta información esté estandarizada, ni se haga un correcto seguimiento de la misma. Sería importante integrar a los dos colectivos, egresados y empleadores, en los procesos de toma de decisiones de manera más activa. Se debería incluir a los representantes de estos dos grupos de interés en las comisiones en las que se toman decisiones sobre la política de calidad y los objetivos estratégicos.

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	MARIA DEL PILAR MARTINEZ JIMENEZ	10/06/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jmZBNVS92854TL73GFEVS7BWABV	PÁG. 5/10	

**CRITERIO 3.PERSONAL DOCENTE E INVESTIGADOR**

El Centro tiene implantados procesos que garantizan la capacitación, competencia y cualificación del personal con actividad docente.

Implantación Suficiente

Justificación:

Según recoge el SUB14-PA03 y el Resumen del despliegue del SGC del Centro en relación con el modelo de evaluación IMPLANTA, la gestión del Personal Docente e Investigador y la del Personal de Administración y Servicios es externa al Centro. Cada Departamento solicita al Vicerrectorado la dotación de nuevas plazas, y la Facultad informa a la Junta de Facultad.

En el caso de quejas, incidencias o reclamaciones relacionadas con la calidad docente del profesorado que imparte docencia en el Centro, será la Comisión Académica y de Calidad de la Facultad de Filosofía y Letras la que emitirá informes que serán trasladados a los órganos competentes para su resolución. En este sentido, las responsabilidades están bien definidas, ya que existe un procedimiento para el flujo de información y la toma de decisiones sobre la adecuación del personal docente a las necesidades de las titulaciones.

El acceso al PROA que se ha proporcionado ha permitido a la Comisión verificar el funcionamiento de esta plataforma informática, herramienta clave para la planificación de la Ordenación Docente de la Facultad, en concordancia con el procedimiento general de la Universidad de Málaga. Se ha clarificado que los departamentos son los responsables de la asignación y coordinación de la docencia de cada asignatura, con la subsiguiente revisión y aprobación por la Junta de Centro.

Adicionalmente, se detalla la implementación de los planes de estudios y sus correspondientes memorias de verificación. Finalmente, se explican los procedimientos para la gestión de incidencias docentes y la identificación de necesidades formativas del profesorado.

Tras la exploración del aplicativo PROA, se constata que el Centro facilita un acceso efectivo que aporta evidencias satisfactorias sobre la ordenación docente y el proceso de decisión para la contratación de nuevo profesorado. Se ha comprobado que la Universidad dispone de esta herramienta de gestión integral del profesorado, PROA, cuyo funcionamiento a nivel universitario, tal como se indicó en las audiencias, permite la organización de todos los aspectos relacionados con el personal docente de la Facultad, de manera similar al resto de centros. Se ha verificado su estructura y contenido, que incluye datos administrativos del profesorado (incluyendo externos), asignación docente, gestión de sexenios, manuales y comunicación, reconocimiento de actividades, evaluación, actas, certificados, información de asignaturas (guías, actividades, etc.) y un apartado de proceso de cambios.

Se evidencia que cuentan con una normativa sobre la programación académica donde se establecen los criterios y se regula el procedimiento de planificación, desarrollo y evaluación de las enseñanzas a nivel Facultad.

Se constata en las actas de las Juntas de Facultad que el equipo directivo decide calendarios y otras gestiones relacionadas con la docencia, asignación de coordinadores de TFG, TFM y Prácticas. Se han recogido evidencias sobre el personal docente y su plan de formación. Las evidencias indican que

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN		
FIRMADO POR	MARIA DEL PILAR MARTINEZ JIMENEZ	10/06/2025
VERIFICACIÓN	Pk2jmZBNVS92854TL73GFEVS7BWABV	PÁG. 6/10





actualmente están en proceso de solicitud de propuestas, las cuales se publicitan con anterioridad.

Se añade que hay un incentivo institucional porque cuenta con actividad de reducción docente. Desde este curso, 2023/24, esta formación se ofrece en modalidad virtual o presencial. Se resalta el plan específico para el profesorado novel, que consiste en cursos especializados y transversales. Además, se indica que los Centros pueden pedir cursos específicos. Es conveniente indicar, además, que la satisfacción del estudiantado con respecto a la actividad docente es muy alta (entre 4,4 y 4,6).

El Centro está muy implicado en tratar de conseguir la implantación de DOCENTIA, que ha solicitado insistente, pero no se ha pasado aún de la fase de Diseño verificado. En la justificación del Centro se dice que "El Decano del Centro es el encargado del análisis de la actividad docente del profesorado para la posterior redacción del informe correspondiente de cara a la evaluación del profesorado al amparo del programa DOCENTIA", a petición del docente, para presentarse a la acreditación. Frente al DOCENTIA, se han encontrado evidencias de que la Facultad tiene el denominado "Docentilla".

La evaluación del profesorado se lleva a cabo por un procedimiento basado en un diseño verificado por ACCUA, pero aún no ha realizado el primer seguimiento. Se intenta que el profesorado participe en el programa, aunque con escaso éxito, pues en 2022-23 solo se evaluaron 44 (0,8%). Sin embargo, y según el indicador 23, el porcentaje del profesorado con evaluación docente varía, en los cursos entre 2018/19 y 2022/23, entre un 5 % y un 19 %. Son cifras muy bajas, lo que dificulta que se puedan utilizar como base fiable para la toma de decisiones sobre la calidad global de la docencia.

Según el "Resumen del despliegue del SGC del Centro en relación al modelo de evaluación IMPLANTA", las acciones de mejora que se han impulsado como resultado de la revisión anual de la gestión del personal docente aparecen en el Observatorio de resultados del Centro.

Aunque es responsabilidad de los Departamentos y del Vicerrectorado con competencias en personal, sería conveniente que la Facultad participara más en la detección de necesidades que resultan del análisis de los resultados de las titulaciones del Centro y las traslade al órgano competente.

En cuanto a la coordinación entre titulaciones conjuntas, la Universidad de Granada (como universidad coordinadora) en su plan de mejora del título de Máster Universitario en Estudios Superiores de Lengua Española por la Universidad de Granada y la Universidad de Málaga, ha establecido un protocolo para la recogida de información de las universidades socias, que está en proceso.

Aspectos que mejorarán la propuesta del SGCC:

- 01. Dado que comienza la implantación de un programa piloto de DOCENTIA en noviembre de 2024, se informa que no se van a introducir cambios en el sistema actual de evaluación del profesorado antes de esta fecha. Las evidencias proporcionadas demuestran que la participación en el programa DOCENTIA, aprobada en 2021, permitirá que la evaluación del profesorado se base en una gama más amplia de ítems. Se recomienda continuar con la implantación del programa DOCENTIA y mejorar la evaluación asociada a este aspecto.

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	MARIA DEL PILAR MARTINEZ JIMENEZ	10/06/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jmZBNVS92854TL73GFEVS7BWABV	PÁG. 7/10	

**CRITERIO 4. GESTIÓN DE RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS**

El Centro tiene implantados procesos que garantizan la disponibilidad de recursos materiales y servicios suficientes que contribuyan a la oferta de actividades de aprendizaje del alumnado.

Implantación Suficiente

Justificación:

El Centro reúne la información necesaria y útil para determinar las necesidades del Centro, adopta decisiones para afrontarlas y las transmite a los órganos responsables para que las solucionen. Tiene implantados procesos satisfactorios para garantizar la disponibilidad de recursos materiales y servicios suficientes que contribuyan a la oferta de actividades de aprendizaje del alumnado.

Los procedimientos de recogida de información se garantizan con la recogida de información y la detección de necesidades, a través de la CAC, Coordinadores de título, Junta de Facultad, Equipo de Gobierno (trabajando conjuntamente con el Vicedecano de Calidad y la Vicedecana de Planificación Estratégica y Coordinación), Servicio de información, Consejería y Atención al Usuario (SICAU), y Secretaría. Se entiende que todas estas entidades contribuyen a la recogida de información, pero se recomienda clarificar cuál es la responsabilidad de cada una de ellas.

Se aportan como evidencias una serie de mejoras en relación con Centros, prácticas externas, espacios, etc. de los diferentes títulos de la Universidad.

Tiene implantados procesos que garantizan el análisis y la revisión de la información para el correcto desarrollo de actividades, recursos materiales y personal de administración y servicios y programas formativos. La información sobre los resultados de estas actividades, recursos materiales y programas formativos se publica en las memorias anuales de la Comisión Académica y de Calidad.

En el Observatorio de Resultados del Centro pueden consultarse los resultados de la encuesta de satisfacción de los estudiantes con los servicios del Centro en general, y en concreto, la satisfacción con la biblioteca, cafetería, conserjería, limpieza, secretaría, reprografía, aulas y talleres. Estos resultados se pueden consultar a nivel general por Centro o por titulación.

El Centro presenta evidencias de la información del control, revisión periódica y mejora continua de la gestión los recursos materiales y servicios. La Facultad está en proceso de reforma y, cuando termine, supondrá una mejora sustancial para la docencia, la accesibilidad y la gestión administrativa y de la Biblioteca.

Aspectos que mejorarán la propuesta del SGCC:

- 01. Los procedimientos de recogida de información se garantizan con la recogida de información y la detección de necesidades, a través de la CAC, Coordinadores de título, Junta de Facultad, Equipo de Gobierno, Servicio de Información, Consejería y Atención al Usuario (SICAU), y Secretaría. Se entiende que todas estas entidades contribuyen a la recogida de información, se recomienda clarificar cuál es la responsabilidad de cada una de ellas. En las alegaciones presentadas por la Facultad se hace mención al manual de la calidad de la Universidad de Málaga y al manual de la calidad de la facultad y, a

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN		
FIRMADO POR	MARIA DEL PILAR MARTINEZ JIMENEZ	10/06/2025
VERIFICACIÓN	Pk2jmZBNVS92854TL73GFEVS7BWABV	PÁG. 8/10





continuación, expone tres herramientas de recogida de información. 1) El buzón de quejas, sugerencias y felicitaciones que se pudo comprobar en la visita que no se utiliza, 2) los cuestionarios de satisfacción que, como se ha mencionado anteriormente, falta la participación de grupos de interés, y 3) los cuestionarios específicos de los servicios que no se sabe a lo que se hace referencia. Se recomienda en la próxima revisión del manual de calidad especificar con mayor detalle este punto.

CRITERIO 5. GESTIÓN Y RESULTADOS DE LOS PROCESOS DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE

El Centro tiene implantados procesos que garantizan que las acciones que emprende contribuyen a favorecer el aprendizaje del alumnado.

Implantación Suficiente

Justificación:

En general, se describen, de manera satisfactoria, los procesos que el Centro tiene implantados para garantizar que las acciones que emprende contribuyan al aprendizaje del alumnado.

El Subproceso 14 del Proceso PC02-Acogida y orientación académica en la Facultad de Filosofía y Letras, tiene el objetivo de establecer cómo se realizan las actividades de acogida y orientación académica en la Facultad de Filosofía y Letras. Mediante el Sistema de Garantía de la Calidad del Centro, y en colaboración con el Servicio de Calidad central de la Universidad, se recoge la información pertinente sobre las diferentes actividades de apoyo y orientación encaminadas a la mejora del aprendizaje del alumnado.

No existe un Programa de Acción Tutorial (PAT). Suple esta ausencia con el Programa de mentorización de la Facultad de Filosofía y Letras ("POEMA", Programa de Orientación de Estudiantes Mentores Académicos), así como el Grupo de orientación Universitaria GOU (para primer curso).

Hay evidencias de varias actividades de orientación profesional; se ofrece al estudiantado una completa orientación profesional mediante una serie de eventos que se celebran a lo largo de cada curso.

Los mecanismos que regulan las directrices que afectan al alumnado (reglamentos, reconocimiento y certificación) se detallan en las normativas correspondientes. Desde el curso 2009-2010 aparece, en la Memoria anual del SGC de la Facultad, el seguimiento de todos los resultados, objetivos y acciones de mejora a nivel de Centro y a nivel de título.

La información relevante sobre reglamentos, reconocimientos y certificación, normativa específica para TFG y para TFM, prácticas, movilidad etcétera, se puede consultar en la web.

El Centro cuenta con Normativa de Programación Académica, donde se incluyen las normas sobre matriculación de estudiantes; y la Normativa Reguladora de los Procesos de Evaluación de los Aprendizajes, con información sobre el desarrollo de la enseñanza y su evaluación. En cuanto a las Normas de admisión de estudiantes universitarios, se pueden consultar en la web. El proceso no depende de la Facultad en lo que se refiere al acceso y admisión, y a la matriculación.

En cuanto al desarrollo de la enseñanza y la evaluación, el Centro tiene definidas las responsabilidades que, junto con el equipo decanal, recaen especialmente en los coordinadores y en las comisiones

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN		
FIRMADO POR	MARIA DEL PILAR MARTINEZ JIMENEZ	10/06/2025
VERIFICACIÓN	Pk2jmZBNVS92854TL73GFEVS7BWABV	PÁG. 9/10



académicas de los títulos.

En el Observatorio, en su apartado "acciones de mejora", se pueden consultar acciones relativas a prácticas externas (por ejemplo, AM6. Promover y planificar las prácticas externas; disminuir el número de TFGs a tutorizar de los profesores en Filología Inglesa).

En cuanto a las metodologías de enseñanza y sistemas de evaluación de los aprendizajes, se ha prestado especial atención a este punto en las guías docentes de cada asignatura, especificando esta información. Las guías son supervisadas y aprobadas por los consejos de departamento, por la CAC y finalmente por la Junta de Facultad.

Según el "Resumen del despliegue del SGC del Centro en relación con el modelo de evaluación IMPLANTA", los coordinadores de las titulaciones y las correspondientes comisiones de grados y másteres velan por el correcto desarrollo de las enseñanzas y del cumplimiento de los criterios establecidos en las respectivas Memorias de Verificación. Asimismo, prestan especial atención a la supervisión de la planificación, redacción y aplicación de las guías docentes de las asignaturas. Las decisiones son supervisadas por la Comisión Académica y de Calidad. De estas actividades de seguimiento surgen las propuestas de acciones de mejora y modificaciones de la Memoria de Verificación, que posteriormente son analizadas y, si procede, aprobadas por la Comisión Académica y de Calidad y por la Junta del Centro.

El Vicedecanato de Internacionalización se encarga de gestionar la movilidad del Centro, coordinándose con la Subcomisión de Relaciones Internacionales y los coordinadores académicos de los distintos destinos. Se ha puesto en marcha una acción de mejora relativa a la creación de una oficina de atención a la movilidad estudiantil, lo que se espera redunde en una mejor organización.

Según la descripción de los procesos proporcionada en el "Resumen del despliegue del SGC del Centro en relación con el modelo de evaluación IMPLANTA", la recogida y el análisis de resultados de estos procesos se realiza de forma periódica y contribuye a la mejora continua del proceso de aprendizaje, aunque hacen falta evidencias concretas. Por ejemplo, no funciona el enlace a la Evidencia 9 (Seguimiento del análisis de los resultados de los títulos del Centro, relacionados con las decisiones adoptadas que han servido para la mejora la gestión del proceso de enseñanza-aprendizaje, del alumnado matriculados en cada modalidad impartida de al menos en los últimos 3 cursos y análisis de tendencias).

4. RESULTADO DE LA EVALUACIÓN

La Comisión de Evaluación realiza una propuesta que aprueba la Comisión de Certificación de: Informe final favorable.

Córdoba, a fecha de la firma electrónica

La presidenta de la Comisión de Certificación

P.S. LA COLABORADORA TÉCNICA DE LA AGENCIA PARA
LA COORDINACIÓN DEL ÁREA DE EVALUACIÓN Y
ACREDITACIÓN DE ENSEÑANZAS SUPERIORES
(art. 20.3 de los Estatutos de la Agencia,
aprobados por Decreto 17/2023, de 14 de febrero)

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN		
FIRMADO POR	MARIA DEL PILAR MARTINEZ JIMENEZ	10/06/2025
VERIFICACIÓN	Pk2jmZBNVS92854TL73GFEVS7BWABV	PÁG. 10/10