

INFORME FINAL DE LA SUBCOMISIÓN DE EVALUACIÓN DE CENTROS (SEC) DE LA ACPUA SOBRE LA EVALUACIÓN PARA LA CERTIFICACIÓN DE LA IMPLANTACIÓN DEL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNO DE CALIDAD.

PROGRAMA PACE-SGIC DE LA ACPUA

UNIVERSIDAD: Universidad de Zaragoza

CENTRO: Facultad de Filosofía y Letras

CÓDIGO RUCT: 50008861

El 17 de julio de 2019 la Universidad de Zaragoza presentó la solicitud de evaluación para la certificación de la implantación del Sistema de Garantía Interno de Calidad de la Facultad de Filosofía y Letras, acompañada del correspondiente autoinforme.

Estudiada la documentación presentada, y después de una reunión técnica en la Facultad con la dirección del centro y el equipo de redacción del autoinforme para su certificación, la Agencia formuló al centro indicaciones para que se completase la documentación inicialmente presentada. Estas observaciones fueron tenidas en cuenta por la Facultad, la cual procedió a entregar una nueva versión del autoinforme con fecha de 10 de diciembre de 2019.

Mientras tanto, el 26 de noviembre, la ACPUA envió a la Universidad de Zaragoza la propuesta de panel de evaluación que no fue objeto de recusación, siendo nombrado por el Director de la ACPUA mediante Resolución de 3 de diciembre de 2019. El panel ha incluido en su composición un experto académico de la rama de Arte y Humanidades.

Este panel evaluador conjuntamente con la Agencia acordó las fechas y la agenda de la visita. En el diseño de la misma se tuvieron en cuenta los grupos de interés con los que el panel quería entrevistarse.

Con anterioridad a la visita, el panel estudió el autoinforme presentado por el centro, la amplia documentación puesta a disposición por la Facultad relativa al SGIC y la información pública disponible, celebrándose la visita el 14 de enero de 2020 conforme a lo previsto. El panel de evaluadores expertos mantuvo durante su visita una serie de entrevistas con responsables, profesores, estudiantes y otros grupos de interés del centro (ver ANEXO I).

Como consecuencia de la declaración del estado de alarma por el Consejo de Ministros, a través Real Decreto 463/2020, motivado por la emergencia sanitaria sobrevenida con la pandemia del COVID-19, se produjo una suspensión de los plazos administrativos a partir del 14 de marzo de 2020, que se reanudaron con fecha 1 de junio de 2020, conforme al acuerdo de autorización de prórroga del estado de alarma publicado por resolución del Congreso de los Diputados de 20 de mayo de 2020.

Reanudados pues los plazos, con fecha 10 de junio de 2020 y conforme al protocolo de evaluación del PACE-SGIC de la ACPUA, se remitió al Centro el informe de visita. El informe remitido no incluía valoración cualitativa ni cuantitativa alguna sobre el cumplimiento de cada criterio, pero incorporó, en cumplimiento de la normativa vigente, posibles sugerencias y áreas de mejora.

No habiéndose señalado por parte del centro errores materiales en el informe de visita durante el plazo legalmente previsto para ello, dicho informe y el resto de la documentación fueron elevados a la Subcomisión de Evaluación de Centros (SEC) de la ACPUA, que es el comité técnico de la Agencia responsable de emitir los informes de certificación. En su reunión de 10 de julio de 2020 este Comité elaboró una propuesta de informe en la que se solicitaba al centro la presentación de un Plan de mejora, al objeto de poder alcanzar un resultado favorable.

La propuesta fue remitida al centro con fecha 17 de julio de 2020, abriéndose un plazo de 20 días (prorrogables a solicitud de la universidad) para que el centro pudiera realizar alegaciones, presentar el Plan de mejora solicitado y aportar evidencias de las acciones ya avanzadas en el periodo transcurrido entre la visita realizada en enero y la propuesta de informe. La Facultad presentó el correspondiente escrito de alegaciones el 8 de septiembre, aportando el Plan de mejora solicitado y un escrito del Decano en el que se proporcionaban evidencias de las mejoras que se habían introducido desde la visita del panel evaluador.

Finalmente, la SEC, en su reunión del día 18 de septiembre de 2020, tras valorar positivamente dicha documentación presentada en fase de alegaciones, y al objeto de poder establecer el adecuado y pertinente plan de seguimiento, solicitó contrastar con el centro la “Revisión anual del SGIC” del curso 2019-2020 incluida en el “Informe de Gestión” elaborado por la Facultad. Remitido este documento a la ACPUA el pasado día 7 de octubre y estudiado por este comité en su reunión del día 16 del mismo mes, se emite el presente informe final:

FAVORABLE

La certificación del SGIC a la que conduce este informe será objeto de un **seguimiento externo anual** por parte de ACPUA, a partir de un “informe de seguimiento anual del SGIC” que el centro deberá elaborar, donde se recojan los avances del Plan de mejora comprometido sobre los aspectos de especial seguimiento recogidos en este informe, y la vinculación de esos avances con la revisión anual del SGIC. Estos informes de seguimiento serán las evidencias principales para el mantenimiento y futura renovación de la certificación del SGIC.

Las reclamaciones o recursos asociados a este proceso de evaluación pueden interponerse ante la ACPUA tal y como se recoge en el documento marco que recoge el programa PACE-SGIC de la ACPUA para la Certificación de la Implantación de los Sistemas de Garantía de Calidad de los centros universitarios.

A continuación, se incluye el análisis del cumplimiento de los criterios con la identificación de los aspectos de especial seguimiento y las recomendaciones identificadas en la propuesta de informe y matizadas tras el análisis del Plan de mejora (que se adjunta como Anexo II) presentado por el centro.

ANÁLISIS DEL CUMPLIMIENTO DE LOS CRITERIOS

La Facultad formalizó en 2019 el diseño de un SGIC del centro, a partir de los SGIC que venían desarrollándose con éxito para las titulaciones (como se ha demostrado en los procesos de renovación de la acreditación). En el momento de la visita, los procesos y actuaciones definidos en el sistema no se encontraban desplegados en su totalidad debido a la cercanía de la fecha de definición de algunos de ellos (2019) por lo que las evidencias disponibles sobre la implantación del mismo (que es el objeto de evaluación en este informe), eran limitadas y no alcanzaban la perspectiva de al menos un curso académico (tal como se requiere en el programa PACE y en la normativa nacional sobre acreditación institucional).

En ese sentido, en la propuesta de informe no fue posible concluir una valoración de “suficientemente implantado” en algunos de los criterios de evaluación, dado que para poder evaluar correctamente el grado de implantación se necesitaba de evidencias sobre el funcionamiento del SGIC. Tal y como se ha explicado en la introducción del informe, desde que se realizó la visita, el centro ha reunido evidencias relativas a los nuevos procesos, ha recopilado evidencias ya disponibles de los procesos asociados a titulaciones y ha redactado un Plan de mejora. Todo ello lleva a la SEC a la emisión de este informe final en el que se revisa la valoración de los criterios a la luz de las nuevas evidencias presentadas.

Plan de mejora

El Plan de mejora presentado por la Facultad de Filosofía y Letras se articula en torno a una serie de directrices organizadas en una primera sección de acciones generales y transversales, y en un segundo apartado de acciones relacionadas, de modo específico, con las sucesivas Dimensiones y Criterios que vertebran el programa PACE-SGIC de la ACPUA. Cada acción de mejora se acompaña 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.

Algunas de las acciones de este Plan de mejora ya han sido implementadas y han servido para la realización de la primera Revisión Anual del sistema de calidad del centro (2019-2020), cuyo análisis se detalla en la primera parte del Informe de Gestión de la Facultad de Filosofía y Letras.

La puesta en marcha de ciertas acciones de mejora ha supuesto la modificación de dos Procedimientos Estratégicos (PRE_001. Elaboración y revisión de Política y Objetivos de Calidad de la Facultad de Filosofía y Letras y PRE_003. Elaboración del Informe de Gestión y Programa de Actuación de la Facultad de Filosofía y Letras) y de una Instrucción Técnica (ITA_010. Gestión de la Página Web de la Facultad de Filosofía y Letras), en fase de redacción.

Acciones generales y transversales definidas:

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

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.

Valoración del cumplimiento del criterio:

SUFICIENTEMENTE IMPLANTADO

El equipo de gobierno del centro y la propia Universidad apoyan y dotan de recursos al proceso de implantación del Sistema de Garantía Interno de la Calidad -SGIC- (por ejemplo, se ha dotado a la Facultad con una plaza de Personal de Administración y Servicios de Jefa de Negociado de calidad).

En el momento de la emisión de la propuesta de informe, no existían evidencias de una sistemática de revisión de la implantación del SGIC que permitieran reflexionar sobre el funcionamiento del sistema para valorar su eficacia y pertinencia, aunque si se constató que anualmente el equipo de gobierno redactaba un informe de gestión que recogía las actividades realizadas en la Facultad.

En la visita se constató que los diferentes grupos de interés, incluidos los estudiantes, estaban involucrados en la definición e implantación del SGIC. Sin embargo, no se encontraron evidencias de que estuviesen involucrados en el mantenimiento, revisión y mejora del SGIC debido a la incipiente puesta en marcha del mismo.

La política de calidad y los objetivos estratégicos del centro son públicos. En las evidencias disponibles en el momento de la visita no se pudieron constatar la identificación de las prioridades de mejora continua, ni la participación en ellas de los diferentes grupos de interés, ni su revisión periódica para atender las necesidades detectadas dentro y fuera del centro.

De igual forma, aunque existe un procedimiento de elaboración y revisión de la política de calidad y de los objetivos estratégicos (PRE_001), en el momento de la visita no se evidenció su implantación debido a su reciente definición (abril 2019).

Hasta el momento de la visita no se habían realizado revisiones o auditorías periódicas con el objetivo de determinar si el SGIC estaba implantado adecuadamente y se mantenía de manera eficaz y eficiente.

No obstante, **una vez analizado el Plan de mejora del SGIC** propuesto por el centro en septiembre de 2020, la SEC aprecia que se han tomado medidas para corregir las disfunciones detectadas en este criterio, en particular:

Se ha llevado a cabo una revisión del PRE_001 (Elaboración y revisión de Política y Objetivos de Calidad de la Facultad de Filosofía y Letras), y se han redefinido las funciones del

responsable de Calidad del centro. Con ello se pretende dotar de un carácter más eficaz y sistemático a uno de los pilares esenciales del propio Sistema de Calidad.

En el Plan de mejora se indica «La revisión del cumplimiento de cada uno de los Objetivos de Calidad del curso 2019-2020 (abordada en el seno de la Revisión Anual del SGIC, y cuyas conclusiones podrán leerse en el Informe de Gestión del curso) ha sido asignada ya de modo individual a los distintos miembros del Equipo de Dirección» y por tanto, se ha realizado ya una primera revisión del SGIC.

Aspectos de especial seguimiento:

En el marco del Plan de mejora del SGIC 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 SGIC:

- Recoger las evidencias de la implantación de todos los procedimientos definidos en el SGIC procediendo a su revisión sistemática.
- Realizar auditorías internas periódicas del SGIC 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».

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.

Valoración del cumplimiento del criterio:

SUFICIENTEMENTE IMPLANTADO

El centro dispone de los procedimientos para diseñar, aprobar, implantar, seguir, acreditar y en su caso extinguir los programas de grado y máster atendiendo a las singularidades de cada uno de ellos.

El centro dispone de sistemas de recogida y análisis de la información que alimentan los procesos internos de seguimiento de las titulaciones de grado y máster.

El centro asegura que los títulos se desarrollan conforme a los objetivos globales del programa formativo, alineados con la estrategia institucional, y sus resultados de aprendizaje son explícitos.

Las titulaciones han evolucionado a partir de los informes de evaluación externa teniendo en cuenta las recomendaciones recibidas y adoptando las medidas oportunas.

En el momento de la emisión de la propuesta de informe se constató que en algunos casos no existía trazabilidad entre el contenido de los informes de seguimiento y los Planes Anuales de Innovación y Mejora (PAIM) y/o entre dichos planes de cursos consecutivos.

Tampoco constaban evidencias de propuestas de acciones de mejora transversales del centro derivadas de la revisión y análisis de los informes de seguimiento de las titulaciones.

El Plan de mejora del SGIC propuesto por el centro en septiembre de 2020 incluye las siguientes acciones dirigidas a paliar los aspectos señalados anteriormente:

- El responsable de calidad del centro, mediante la información disponible en los Informes de Evaluación de la Calidad y Resultados del Aprendizaje (IECRA) y los Planes Anuales de Innovación y Mejora (PAIM) de las titulaciones oficiales, llevará a cabo el pertinente «análisis de datos», encaminado a:
 - Agrupar las acciones de mejora propuestas en los PAIM, (en la página 70 se ha definido una línea de mejora, derivadas del Informe de Gestión del 19/20, pero no hay planificación, solamente definición).
 - Localizar y proponer líneas de actuación, determinando los grupos de interés y los objetivos estratégicos del Centro a los que se vinculan.
 - Ordenar la trazabilidad de las acciones de mejora en el horizonte del curso académico.
- El resultado del análisis incluirá una propuesta de acciones de mejora transversal para el Centro, que se debe incorporar en el apartado de Revisión Anual del SGIC del Informe de Gestión.

Aspectos de especial seguimiento:

En el marco del Plan de mejora del SGIC 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 SGIC:

- Evidenciar la participación de los distintos grupos de interés en el despliegue del SGIC, 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 argumenta porque no se atienden.

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 acordes con los esperados en el título.

Valoración del cumplimiento del criterio:

SUFICIENTEMENTE IMPLANTADO

El centro incluye en su política de calidad el compromiso con la orientación de sus enseñanzas a los estudiantes.

El centro dispone de procedimientos para promover el aprendizaje centrado en el estudiante.

El centro cuenta con los procedimientos relativos a la admisión y matriculación; las alegaciones, reclamaciones y sugerencias; el apoyo y la orientación; la enseñanza y evaluación; las prácticas externas y la movilidad. En todos estos procedimientos se constata que el centro establece la participación de los estudiantes de manera sistemática.

En el momento de la emisión de la propuesta de informe no se pudieron evidenciar las siguientes cuestiones:

1. Que el centro contara con los procedimientos relativos a la definición de perfiles de ingreso/egreso y la orientación profesional.
2. Que el SGIC del centro hubiera desplegado la sistemática necesaria para que la Dirección de este realizara un análisis integral y global de la información que resulta de los procedimientos referidos en el párrafo anterior.
3. Que el centro hubiera propuesto mejoras en los procedimientos anteriores a partir del análisis de la información obtenida con la puesta en marcha de estos.

No obstante, una vez analizado el Plan de mejora del SGIC propuesto por el centro en septiembre de 2020, se aprecia que se han tomado medidas para corregir las disfunciones detectadas, en particular:

- En el Plan de mejora se indica que el responsable de calidad del centro, a partir de la información disponible en los Informes de Evaluación de la Calidad y Resultados del Aprendizaje (IECRA) y los Planes Anuales de Innovación y Mejora (PAIM) de las titulaciones oficiales, y de otros indicadores facilitados desde el Vicedecanato de Estudiantes y Relaciones Internacionales, llevará a cabo el siguiente Análisis de Datos:
 - 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;
 - Análisis de los resultados de las encuestas de alumnos, incluidos los resultados de las encuestas de alumnos de movilidad (outgoing e incoming);
 - Análisis de los datos de egresados.
- El resultado del análisis de datos incluirá una propuesta de acciones de mejora transversales para el Centro que el Equipo incorporará en el apartado de Revisión Anual del SGIC del Informe de Gestión.

Aspectos de especial seguimiento:

En el marco del Plan de mejora del SGIC 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 SGIC:

- 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 esta.
- 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.

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.

Valoración del cumplimiento del criterio:

SUFICIENTEMENTE IMPLANTADO

El centro contempla en su política de calidad el compromiso con la calidad de su personal académico y de apoyo a la docencia.

El centro dispone de procedimientos que aseguran el acceso, la gestión, la formación de su personal académico y de apoyo a la docencia.

El centro dispone de procedimientos para la evaluación periódica y sistemática de la actividad y desempeño docente.

El centro dispone de procedimientos para la evaluación periódica y sistemática de la actividad y desempeño del personal de apoyo a la docencia.

El SGIC recoge indicadores que facilitan el análisis del personal académico y de apoyo a la docencia como, por ejemplo:

- Porcentaje de créditos impartidos por doctores.
- Ratios de sexenios y quinquenios entre el profesorado que imparte el título.
- Porcentaje de actividad docente del profesorado que imparte el título que es evaluada anualmente.

- Indicadores de resultados de la evaluación del personal docente.
- Ratios de participación del profesorado en acciones de formación y de innovación.

En el momento de la emisión de la propuesta de informe no constaban evidencias suficientes de que el centro analizara transversalmente los datos y realizara propuestas de mejora en consecuencia a los resultados de los análisis realizados, relativos al personal académico y de apoyo a la docencia ni a la cualificación académica, experiencia y calidad docente e investigadora.

No obstante, una vez analizado el Plan de mejora del SGIC propuesto por el centro en septiembre de 2020, se aprecia que se han tomado medidas para corregir las disfunciones detectadas, en particular:

- En el Plan de mejora se indica que el Responsable de Calidad del Centro, a partir de la información disponible en los Informes de Evaluación de la Calidad y Resultados del Aprendizaje (IECRA) y los Planes Anuales de Innovación y Mejora (PAIM) de las titulaciones oficiales, y de otros indicadores facilitados desde el Vicedecanato de Profesorado e Innovación Docente, llevará a cabo el análisis del personal académico y de apoyo y de los indicadores de la evaluación docente del profesorado.
- El resultado del análisis de datos incluirá una propuesta de acciones de mejora transversales para el Centro que el Equipo incorporará en el apartado de Revisión Anual del SGIC del Informe de Gestión.

Aspectos de especial seguimiento:

En el marco del Plan de mejora del SGIC 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 SGIC:

- 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 Investigador (PDI).

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.

Valoración del cumplimiento del criterio:

SUFICIENTEMENTE IMPLANTADO

El SGIC recoge indicadores que facilitan el análisis del funcionamiento de sus servicios y recursos materiales y recoge la opinión de estudiantes, profesores y PAS sobre los mismos.

El centro realiza informes de seguimiento de sus servicios y recursos materiales, aunque no dispone de una sistemática para definir los planes de mejora sobre los mismos en caso necesario.

En el momento de la emisión de la propuesta de informe, aunque sí constaba que el centro disponía de procedimientos que permitían diseñar, gestionar sus servicios y recursos materiales a través de la evaluación periódica y sistemática de los mismos, no se disponía de evidencias suficientes que permitieran conocer cómo el centro estaba desplegando dichos procedimientos para lograr la mejora de los mismos.

No obstante, una vez analizado el Plan de mejora del SGIC propuesto por el centro en septiembre de 2020, se aprecia que se han tomado medidas para corregir las disfunciones detectadas, en particular:

En el Plan de mejora se dice que la Carta de Servicios de la Facultad fue aprobada por Gerencia con fecha de abril de 2019, por lo que se encuentra actualmente en fase de elaboración de análisis de los indicadores previstos. Los resultados del análisis de indicadores y propuesta de acciones de mejora transversales se incluirán en el próximo Informe de Gestión del centro.

Aspectos de especial seguimiento:

En el marco del Plan de mejora del SGIC 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 SGIC:

- 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.

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.

Valoración del cumplimiento del criterio:

SUFICIENTEMENTE IMPLANTADO

En el momento de la emisión de la propuesta de informe no se pudo disponer de las evidencias suficientes sobre los siguientes aspectos:

1. El conocimiento de cómo el Centro estaba desplegando y aplicando a la mejora el análisis de los resultados de las enseñanzas, resultados de aprendizaje, inserción laboral y satisfacción y participación de los grupos de interés, aunque sí constaba que el centro disponía de procedimientos y sistemas para la recogida de datos relativos a los resultados de aprendizaje, de satisfacción y de inserción laboral.
2. Se constató una baja participación de los diferentes grupos de interés en las encuestas de satisfacción, sin que se pudiera evidenciar la sistemática por la cual el centro analizaba estos datos en relación a los objetivos definidos, lo que permitiría hacer más potentes los procesos de mejora a poner en marcha.
3. Aunque el centro disponía de una memoria de actividad para rendir cuentas a los diferentes grupos de interés, en dicha memoria no se realizaba un análisis transversal de resultados sobre las actividades descritas.

No obstante, una vez analizado el Plan de mejora del SGIC propuesto por el centro en septiembre de 2020, se aprecia que se han tomado medidas para corregir las disfunciones detectadas, en particular:

En el Plan de mejora se indica que la “Redefinición de las funciones del Responsable de Calidad del Centro, contemplada como Acción de Mejora de carácter transversal en el presente Plan, señala como uno de sus objetivos esenciales la adecuada sistematización del Análisis de los resultados del SGIC, encaminada, además, a una coordinación en la labor de propuesta y seguimiento de los Objetivos de Calidad del Centro. Dicho análisis será planteado en la primera sección del Informe de Gestión (Revisión Anual del SGIC) y se halla regulado por la versión actualizada del PRE_003 (Elaboración del Informe de Gestión y Programa de Actuación de la Facultad de Filosofía y Letras).”

Aspectos de especial seguimiento:

En el marco del Plan de mejora del SGIC 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 SGIC:

- 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 SGIC.

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.

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.

Valoración del cumplimiento del criterio:

SUFICIENTEMENTE IMPLANTADO

El centro tiene en consideración aspectos fundamentales del entorno (económico, social y científico), siendo necesario disponer de evidencias acerca de cómo se tiene en consideración a todos los grupos de interés en el desarrollo del SGIC (empleadores, egresados).

El SGIC del centro facilita la elaboración de informes internos de seguimiento de las titulaciones que conducen al diseño de planes de mejora, en los que se incluye, al menos, un conjunto de acciones destinadas a satisfacer las necesidades detectadas, los responsables del desarrollo de dichas acciones, un plazo de ejecución, y un sistema de seguimiento y medición de su ejecución. En el momento de la emisión de la propuesta de informe no se pudo constatar la existencia de informes de seguimiento y mejora transversales a todas las titulaciones, planteados con una perspectiva de centro.

El SGIC del centro no ha podido evidenciar que facilite la elaboración de informes transversales de mejora de las titulaciones.

El equipo de gobierno del centro y de la propia Universidad toman decisiones sobre la oferta formativa apoyándose en la información aportada por las comisiones de calidad de las titulaciones.

El SGIC del centro, como evolución del SGIC de las titulaciones, debe constituir la principal herramienta para la toma de decisiones del equipo de gobierno del centro y de la propia Universidad sobre la oferta formativa, y mostrar evidencias al respecto.

Aspectos de especial seguimiento:

En el marco del Plan de mejora del SGIC 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 SGIC:

- 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.

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

Valoración del cumplimiento del criterio:

SUFICIENTEMENTE IMPLANTADO

En el momento de la emisión de la propuesta de informe el centro no contaba con procedimientos para asegurar la publicación, en el momento oportuno, de información actualizada y accesible, relativa a sus actividades y programas, aunque disponía de una instrucción técnica (IT002) que no aseguraba la revisión.

La información aparecía, en algunos casos, duplicada presentando contradicciones en las diferentes rutas de acceso a esta.

Aunque la documentación del reciente SGIC del centro era accesible no describía de manera fiel y actualizada tanto los procesos que se venían llevando a cabo en el centro, ni sus mecanismos de medición, análisis y mejora.

El centro no contaba con procedimientos para la revisión y mejora de la información pública que tuvieran en cuenta a los diferentes grupos de interés.

No obstante, una vez analizado el Plan de mejora del SGIC propuesto por el centro en septiembre de 2020, se aprecia que se han tomado medidas para corregir las disfunciones detectadas, en particular:

“En el Plan de mejora se indica que la página web de la Facultad aporta un volumen importante de información sobre sus actividades y programas y cuenta con la Instrucción Técnica IT 002 (Gestión de la página web de calidad de la Facultad de Filosofía y Letras), que garantiza la revisión periódica de la información del SGIC.

No obstante, dados los diferentes agentes que participan en la gestión de la información no estrictamente relacionada con el SGIC, se hace necesario contar con una trazabilidad que permita tanto la obtención de la información desde sus diferentes fuentes como su posterior revisión, evitando duplicidades, desactualizaciones o errores técnicos, y ajustando, particularmente, el protocolo de obtención de la información procedente de los departamentos con sede en la Facultad y de los diferentes agentes que participan en el SGIC.

Con el fin de incluir la revisión sistemática, análisis y mejora de la información se contará con una Instrucción Técnica para la gestión de la página web de la Facultad, que complemente la ya existente para la gestión específica de la página web de Calidad del centro.”

Aspectos de especial seguimiento:

En el marco del Plan de mejora del SGIC 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 SGIC:

- 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 SGIC, 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.

Tabla resumen de resultados por criterios:

DIMENSIÓN 1: POLÍTICA Y OBJETIVOS DE CALIDAD	
Criterio 1.1: Establecimiento de una cultura de calidad.	SUFICIENTEMENTE IMPLANTADO
DIMENSIÓN 2: GESTIÓN DEL DISEÑO DE LOS PROGRAMAS	
Criterio 2.1: Garantía de la calidad de los programas formativos.	SUFICIENTEMENTE IMPLANTADO
DIMENSIÓN 3: IMPARTICIÓN DE LOS PROGRAMAS FORMATIVOS	
Criterio 3.1: Orientación de sus enseñanzas a los estudiantes.	SUFICIENTEMENTE IMPLANTADO
Criterio 3.2: Garantía y mejora de su personal académico y de apoyo a la docencia.	SUFICIENTEMENTE IMPLANTADO
Criterio 3.3: Garantía y mejora de los recursos materiales y servicios.	SUFICIENTEMENTE IMPLANTADO
DIMENSIÓN 4: RESULTADOS	
Criterio 4.1: Análisis de los resultados.	SUFICIENTEMENTE IMPLANTADO
DIMENSIÓN 5: GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN	
Criterio 5.1: Análisis y uso de la información generada.	SUFICIENTEMENTE IMPLANTADO
Criterio 5.2: Publicación de la información sobre sus actividades y programas.	SUFICIENTEMENTE IMPLANTADO

EL PRESIDENTE DE LA SUBCOMISIÓN DE EVALUACIÓN
DE CENTROS DE LA ACPUA



ANEXO I

Información sobre la visita realizada el día 14 de enero de 2020 a la Facultad de Filosofía y Letras de la Universidad de Zaragoza

COMPOSICIÓN DEL PANEL DE VISITA:

Composición	Nombre	Institución	Área de conocimiento	Cuerpo
Presidente/a	Gloria Zaballa Pérez	Universidad de Deusto	Profesora y Directora de la Unidad de Calidad	Profesores Titulares de Universidad
Vocal académico	Trinidad Arcos Pereira	Universidad de las Palmas de Gran Canaria	Filología Latina	Catedráticos de Universidad
Vocal profesional	Alberto Álvarez Suárez	Universidad de Oviedo	Responsable de la Unidad Técnica de Calidad	
Vocal Estudiante	Francisco Joaquín Jiménez González	Universidad Politécnica de Cartagena	Máster Universitario en Ciencia y Tecnología de la Edificación en Arquitectura. Evaluador ENQA	
Secretaria técnica	Ana Isabel Ortega Pardos	ACPUA		
Auxiliar técnico	Juan Ignacio Lozano Martínez	ACPUA		

PROGRAMA DE LA VISITA:

08:30 a 09:00 horas: Llegada del panel al centro y traslado del mismo a la sala habilitada para las reuniones.

09:00 – 09:30 Entrevista equipo directivo del centro

- Eliseo Serrano Martín. Decano de la Facultad.
- Ángel Pueyo Campos. Vicedecano de Infraestructuras y Organización Docente.
- Mónica Vázquez Astorga. Vicedecana de Estudiantes y Relaciones Internacionales.
- Gabriel Sopena Genzor. Vicedecano de Cultura, Proyección Social y Relaciones Institucionales.
- María Sanz Julián. Secretaria de la Facultad.

09:30 – 10:00 Responsables del SGIC y de RRHH

- M^a Luisa Arnal Purroy. Vicedecana de Política Académica. Presidenta de las Comisiones de Garantía de la Calidad de las titulaciones del Centro (Grado y Máster).
- José Aragüés Aldaz. Vicedecano de Profesorado e Innovación Docente.
- Pilar Ortigosa Lahuerta. Administradora de la Facultad.

10:00 – 10:30 Entrevista coordinadores de Grado y Máster

- Severino Escolano Utrilla. Grado en Geografía.
- Jesús Gascón Pérez. Grado en Historia.
- M^a Azucena Macho Vargas. Grado en Estudios Ingleses.
- Rosa Marina Sáez. Grado en Estudios Clásicos.
- Elena Maestro Zaldívar. M.U. en Mundo Antiguo y Patrimonio Arqueológico.
- M^a Luz Rodrigo Estevan. M.U. en Investigación y Estudios Avanzados en Historia.
- María Zúñiga Antón. M.U. en Tecnologías de la Información Geográfica para la Ordenación del Territorio: SIG y Teledetección.

11:00 – 11:30 Profesorado

- Elena Barlés Báguena. Profesora Titular de Universidad. Historia del Arte. Representante del PDI en Junta de Facultad.
- M^a Dolores Herrero Granado. Catedrática de Universidad. Filología Inglesa.
- Mario Lafuente Gómez. Profesor Contratado Doctor. Historia Medieval. Representante del PDI en Junta de Facultad.
- José Enrique Laplana Gil. Profesor Titular. Literatura española.
- Miguel Sánchez Fabre. Profesor Titular. Geografía Física. Secretario del Departamento de Geografía y Ordenación del Territorio.
- Francisco Señalada García. Catedrático de Escuela Universitaria. Filología Francesa.
- Enrique Solano Camón. Profesor Titular. Historia Moderna. Director del Departamento de Historia Moderna y Contemporánea. Representante del PDI en Junta de Facultad. Representante de Directores de Departamento en Consejo de Gobierno.
- Ricardo Zugasti Azagra. Profesor Ayudante Doctor. Periodismo.

11:30 – 12:00 Personal de Administración y Servicios

- M^a del Mar Alonso Artigas. Jefe de Negociado del Departamento de H^a Moderna y Contemporánea. Representante del PAS en Junta de Facultad.

- Matilde Cantín Luna. Directora de la Biblioteca de la Facultad «María Moliner».
- Carmen García Gervero. Jefe de Negociado de Calidad.
- Luis Peiró Rubio. Jefe de Secretaría.
- Rafael Sastrón Tomillo. Encargado de Conserjería. Representante del PAS en Junta de Facultad.

12:00 – 12:30 Audiencia abierta

- José Antonio Beltrán Cebollada. Profesor Titular de Filología Latina.
- Juan Ramón de la Riva Fernández. Profesor Titular del Departamento de Geografía y Ordenación del Territorio.

12:30 – 13:15 Estudiantes de Grado y Máster

- Zésar Arranz Conte. Estudiante de 2.º curso del Grado en Historia. Representante de los estudiantes en la Comisión de Garantía de la Calidad de los estudios de Grado.
- Daniel Crestelo Vieteiz. Estudiante de 4º curso del Grado en Filología Hispánica.
- Jorge Nelson Díaz Castillo. Estudiante del M.U. en Estudios Avanzados en Historia del Arte. Delegado de curso. Estudiante mentor (POU Facultad de Filosofía y Letras).
- Sofía Gabás Mela. Estudiante de 4º curso del Grado en Historia del Arte. Subdelegada de curso. Estudiante mentora (POU Facultad de Filosofía y Letras).
- David López Maturén. Estudiante de 3er curso del Grado en Periodismo. Presidente de la representación de estudiantes de la Facultad.
- Andrea Serrano Salvo. Estudiante de 4º curso del Grado en Lenguas Modernas. Estudiante mentora (POU Facultad de Filosofía y Letras).

13:15 – 13:45 Egresados

- Nuria Aranda García. Egresada del Grado en Filología Hispánica.
- Diego Meseguer González. Egresado del Grado en Historia y del Máster en Mundo Antiguo y Patrimonio Arqueológico.
- Guillermo Juberías Gracia. Egresado del Grado en Historia del Arte y del Máster en Estudios Avanzados en Historia del Arte. Actualmente contratado predoctoral.
- Jaime Elipe Soriano. Egresado de la Licenciatura en Historia y del Máster en Investigación y Estudios Avanzados en Historia. Doctor en Historia.
- Juan Antonio Parrilla Huertas. Egresado del Máster en Ordenación Territorial y Medioambiental.

16:30 – 17:00 Empleadores y tutores de prácticas

- José Ignacio Calvo Ruata. Jefe de la Sección de Restauración de Bienes Muebles de la Diputación Provincial de Zaragoza.
- Francisco Goyanes Martínez. Librero. Director y Propietario de Librerías Cálamo.
- Ana Labaila Sancho. Facultativo Técnico de Patrimonio Cultural de Museos del Gobierno de Aragón. Desempeña su trabajo en el Área de Educación y Difusión del Museo de Zaragoza.
- Fernando López Germán. Director del Instituto Geográfico Aragonés.

17:00 – 17:30 Entrevista equipo directivo del centro

- Eliseo Serrano Martín. Decano de la Facultad.
- M^a Luisa Arnal Purroy. Vicedecana de Política Académica. Presidenta de las Comisiones de Garantía de la Calidad de las titulaciones del Centro (Grado y Máster).
- Ángel Pueyo Campos. Vicedecano de Infraestructuras y Organización Docente.
- Mónica Vázquez Astorga. Vicedecana de Estudiantes y Relaciones Internacionales.
- José Aragüés Aldaz. Vicedecano de Profesorado e Innovación Docente.
- Pilar Ortigosa Lahuerta. Administradora de la Facultad.

17:30 - 19:00 Trabajo interno del panel

Incidencias reseñables:

No se registran.



	PLAN DE MEJORA DEL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD	Código: Plan de Mejora del SIGI_Fyt_001	
		Versión: 1.0	
		Fecha: Julio de 2019	
		Página: 1	

PLAN DE MEJORA DEL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD

Identificación de la Institución

Centro	Facultad de Filosofía y Letras
Responsable	Eliseo Serrano Martín Decano de la Facultad de Filosofía y Letras
Dirección	C/ San Juan Bosco, 7 50009 Zaragoza
Correo electrónico	dfiloz@unizar.es
Teléfono	+ 34 976 761508

Historia de cambios:

Nº de revisión	Fecha	Principales modificaciones
v.1.0	01/09/2019	Versión Inicial

Control de elaboración, revisión y aprobación

ELABORADO Y REVISADO POR:	APROBADO POR:
Vicedecano de Profesorado e Innovación Docente/ Administradora	Decano
José Aragóns Aldaz / Pilar Ortigosa Lahuerza	Eliseo Serrano Martín

Código de autenticidad de documento firmado digitalmente: Puede verificar la autenticidad en http://sede.unizar.es/cebs/validador/validador.php?codigo_documento=1431&codigo_documento=1431

CSV: b1e0101d10b206001c011e10ad01d1	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 1 / 12	
Firmado electrónicamente por:	Carro e Fyt	Fecha:	
MARIA PILAR ORTIGOSA LAHUERTA JOSE ARAGONÉS ALDIZ ELISEO SERRANO MARTÍN	Administradora de la Facultad Filosofía y Letras Vicedecano en funciones de Profesorado e Innovación Docente de la Facultad de Filosofía y Letras Decano en funciones Facultad de Filosofía y Letras	01/09/2019 11:20:20 01/09/2019 11:20:20 01/09/2019 11:20:20	


 Universidad Zaragoza	PLAN DE MEJORA DEL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD	Código: Plan de Mejora del SGIC_Pyt_001	 Facultad de Filosofía y Letras Universidad Zaragoza
		Versión: 1.0	
		Fecha: Julio de 2023	
		Página 2	

ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN	3
2. ACCIONES GENERALES Y TRANSVERSALES	4
3. ACCIONES ESPECÍFICAS	6



Copie analítica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://siv.ub.edu/verifirma>

CSV: b64e6c3d3b25801cd1e41ad3f4d1	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 3 / 12	
Procedo digitalmente de:	Cargo a Del:	Fecha:	
MARIA PILAR ORTIGOSA LANUETA	Administradora de la Facultad Filosofía y Letras	03/07/2023 10:03:20	
JOSE ARAÚZ ALDÁZ	Vicedecano en funciones de Profesorado e Innovación Docente de la Facultad de Filosofía y Letras	03/07/2023 10:03:20	
ELISEO SERRANO MARTÍN	Decano en funciones Facultad de Filosofía y Letras	03/07/2023 11:20:20	

	PLAN DE MEJORA DEL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD	Código: Plan de Mejora del SGIC_Fyl_001		Facultad de Filosofía y Letras Universidad Zaragoza
		Versión: 1.0		
		Fecha: julio de 2020		
		Página: 2		

1. INTRODUCCIÓN

El Manual del Sistema de Garantía Interno de la Calidad de la Facultad de Filosofía y Letras (SGIC_Fyl) concibe dicho sistema como la «herramienta ideal para incorporar estrategias de mejora continua». Entre ellas ocupa un lugar esencial la propia reflexión sobre su funcionamiento, toda vez que el SGIC_Fyl se define allí como «una herramienta en permanente transformación». De acuerdo con ese espíritu, el Centro ha decidido establecer el presente Plan de Mejora del SGIC, nacido de las reflexiones del primer año de implantación íntegra del sistema, y orientado por las observaciones realizadas por la Agencia de Calidad y Prospectiva Universitaria de Aragón (ACPUA) en su Propuesta de Informe de la Subcomisión de Evaluación de Centros (SEC) sobre la evaluación para la implantación del Sistema de Garantía Interno de Calidad, de 17 de julio de 2020.


El Plan de Mejora pretende establecer, así pues, «las acciones necesarias para abordar los aspectos de especial seguimiento señalados en esa Propuesta de Informe». Para ello, se articula en torno a una serie de directrices voluntariamente concisas, organizadas en una primera sección de acciones generales y transversales, y en un segundo apartado de acciones relacionadas, de modo específico, con las sucesivas Dimensiones y Criterios que vertebran el programa PACE-SGIC de la ACPUA. Cada Acción de Mejora se acompaña 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.

Algunos de los principios de este Plan de Mejora han sido implementados ya, y están sirviendo de cauce para la realización de la primera Revisión Anual del sistema de calidad del centro, emprendida en coincidencia con la finalización del curso 2019-2020, y cuyas conclusiones se detallarán en la primera parte del Informe de Gestión de la Facultad de Filosofía y Letras correspondiente a dicho curso, que habrá de ser aprobado en Junta de Facultad en fechas próximas. La implantación definitiva del Plan de Mejora forma parte de los Objetivos de Calidad expuestos en el citado Informe de Gestión, y sus resultados habrán de ser evaluados -junto al resto de dichos objetivos- en próximos informes.

La puesta en marcha de ciertas acciones de mejora ha exigido, por lo demás, la modificación de dos Procedimientos Estratégicos (PRE_001. Elaboración y revisión de Política y Objetivos de Calidad de la Facultad de Filosofía y Letras y PRE_003. Elaboración del Informe de Gestión y Programa de Actuación de la Facultad de Filosofía y Letras), cuya versión actualizada se ofrece en Anexo, y de una Instrucción Técnica (ITA_010. Gestión de la Página Web de la Facultad de Filosofía y Letras), en fase de redacción.



Copie este código de documento (marco digitalmente). Puede verificar su autenticidad en: <https://elab.unizar.es/acs/bsador/0000000020000100140100000000>

CVU: b6e10c2d92b29001c01e101ad01d01	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 1 / 12	
Elaborado electrónicamente por:	Cargos del	Fecha:	
MARIA PILAR ORTIGOSA LANUENTA JOSE ARAQUEZ ALBAZ ELISEO GERMANO MARTIN	Administradora de la Facultad Filosofía y Letras Vicario/a en funciones de Profesorado e Innovación Docente de la Facultad de Filosofía y Letras Decano en funciones Facultad de Filosofía y Letras	01/07/2020 10:11:20 01/07/2020 10:11:20 01/07/2020 11:20:20	

 Universidad Zaragoza	PLAN DE MEJORA DEL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD	Código: Plan de Mejora del SGIC, Fyt_001	 Facultad de Filosofía y Letras Universidad Zaragoza
		Versión: 1.0	
		Fecha: Julio de 2019	
		Página: 4	

2. ACCIONES GENERALES Y TRANSVERSALES

1. Reformulación del Informe de Gestión, incluyendo una sección dedicada íntegramente a la Revisión Anual del SGIC, vinculada a las dimensiones y criterios señalados en el programa PACE-SGIC

Estudio de las causas

Hasta su edición correspondiente al curso 2018-2019, el Informe de Gestión de la Facultad de Filosofía y Letras se distribuía de acuerdo con las competencias específicas de los cinco Vicedecanatos que conforman, junto al Decano, el Equipo de Dirección del centro (Política Académica; Profesorado e Innovación Docente; Cultura, Proyección Social y Relaciones Institucionales; Estudiantes y Relaciones Internacionales; Infraestructuras y Organización Docente) y de las correspondientes a la Administración del centro y sus diferentes unidades administrativas. Dicha organización dispersaba en exceso la información pertinente para la Revisión Anual del SGIC (que incluye la relativa a la revisión del cumplimiento de la Política y los objetivos de calidad del centro, así como de las líneas que vertebran el Plan de Actuación del curso). Todos esos aspectos se plantean ahora de modo sistemático, vinculándolos a las dimensiones y criterios señalados en el programa PACE-SGIC, en una primera sección del Informe de Gestión, bajo el título de Revisión Anual del SGIC. El nuevo diseño del Informe de Gestión se recoge en la versión actualizada del PRE_003 (Elaboración del Informe de Gestión y Programa de Actuación de la Facultad de Filosofía y Letras).

Indicadores de seguimiento

Los sucesivos Informes de Gestión de la Facultad de Filosofía y Letras (Primera Parte: Revisión Anual del SGIC)

Plazo de implantación

Implantado

Responsable/s de su implantación


Equipo de Dirección de la Facultad de Filosofía y Letras

2. Redefinición de las funciones del Responsable de Calidad del centro

Estudio de las causas

Los procesos de acreditación de las titulaciones, establecidos por la Ley Orgánica 4/2007 de 12 de abril, generaron una dinámica de colaboración entre los diversos agentes implicados en la gestión de calidad de las mismas (Coordinadores de titulación, Comisiones de Garantía de Calidad de las titulaciones de Grado y Máster y Comisiones de Evaluación de la Calidad de cada titulación, esencialmente), en una labor coordinada desde el Vicedecanato de Política Académica, órgano que encarnaba la máxima responsabilidad -junto a la propia figura del Decano de la Facultad- en la gestión de la calidad de dichas titulaciones. La

Código electrónico de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en: <http://siv.ub.edu/verificador-firmas>

CSV:bf450d3d92b298301c61e15ad45d1	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 5 / 12	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Puesto	Fecha	
MARIA PILAR ORTIGOSA LANUEVA	Administradora de la Facultad Filosofía y Letras	01/07/2019 16:23:00	
JOSE ANAGÓN ALDAS	Vicedecano en funciones de Profesorado e Innovación Docente de la Facultad de Filosofía y Letras	01/07/2019 16:23:00	
EUSEO GERFANO MARTÍN	Decano en funciones Facultad de Filosofía y Letras	01/07/2019 11:20:00	



	PLAN DE MEJORA DEL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD	Código: Plan de Mejora del SGIC_Fyt_001	
		Versión: 1.0	
		Fecha: Julio de 2019	
		Página 5	

Implantación del SGIC impone un nuevo escenario en el que dicha gestión adquiere un mayor grado de complejidad, toda vez que atañe, de modo general, al conjunto «de las titulaciones y de los servicios ofertados en el centro», de acuerdo con los principios fijados en su Manual de Calidad. Ese escenario, que cuenta ya con alguna mejora evidente, como la presencia de un Jefe de Negociado de Calidad, obliga con todo a una definición mucho más exacta de las funciones del Responsable de Calidad, dado el carácter transversal que, forzosamente, ha de adquirir su labor. De ese modo el Responsable de Calidad es la figura encargada de:

- supervisar los contenidos de la Sección del Informe de Gestión destinada a la Revisión Anual del SGIC, armonizando la información aportada por los indicadores recogidos -y analizados en su contexto específico- por los miembros del Equipo de Dirección del centro.
- armonizar y supervisar la definición y el cumplimiento de los Objetivos de Calidad y de los principios del Plan de Actuación anual, cada uno de los cuales será objeto de un seguimiento individual asignado a un miembro específico del Equipo de Dirección (véase Acciones específicas, dimensión 1, criterio 1).
- proponer líneas de mejora del mismo sistema de calidad, velando por la actualización, en su caso, de la documentación propia (Manual de Calidad, Mapa de Procesos, Manual de Procedimientos), así como por la gestión y publicación de la Información correspondiente al mismo.

Indicadores de seguimiento

Los sucesivos Informes de Gestión de la Facultad de Filosofía y Letras (Primera Parte: Revisión Anual del SGIC)

Plazo de implantación

Dadas las especiales circunstancias que han concurrido en el presente curso, así como la relativa novedad de algunos de los detalles del SGIC, las labores transversales del Responsable de Calidad han sido asumidas de forma colegiada por tres miembros del Equipo de Dirección de la Facultad de Filosofía y Letras: la Vicedecana de Política Académica, el Vicedecano de Profesorado e Innovación Docente, y la Administradora del centro. Sea como fuere, los futuros Equipos de Dirección habrán de valorar la posibilidad de hacer recaer dicha responsabilidad en una persona adjunta al Equipo, exenta de otras responsabilidades derivadas de la gestión de los diversos Vicedecanatos, hecho que redundaría en la obtención de una visión más objetiva y panorámica del grado de cumplimiento del SGIC.

Responsable/s de su implantación

Equipo de Dirección de la Facultad de Filosofía y Letras.

Vicedecana de Política Académica, Vicedecano de Profesorado e Innovación Docente, Administradora del centro

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://siv.ub.edu/verificadorfirma>

CSV:bf4f013d3b293001cd1e4ad7d4d1	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 6 / 12	
Firmado electrónicamente por:	Cargos del	Fecha:	
MARIA PILAR ORTIGOSA LANUETA	Administradora de la Facultad Filosofía y Letras	01/07/2019 10:03:20	
JOSE ARAGÓNES ALDAS	Vicedecano en funciones de Profesorado e Innovación Docente de la Facultad de Filosofía y Letras	01/07/2019 10:03:20	
ELISEO SERRANO MARTÍN	Decano en funciones Facultad de Filosofía y Letras	01/07/2019 11:20:20	

	PLAN DE MEJORA DEL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD	Código: Plan de Mejora del SGIC_Fyl_001		Facultad de Filosofía y Letras Universidad Zaragoza
		Versión: 1.0		
		Fecha: Julio de 2019		
		Página 6		

3. ACCIONES ESPECÍFICAS

Dimensión 1: Política y Objetivos de Calidad

Criterio 1.1: Establecimiento de una cultura de calidad

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

Estudio de las causas

Tradicionalmente, la definición de la Política y los Objetivos de Calidad del centro corresponde al Decano de la Facultad, en colaboración con el resto de los miembros del Equipo de Dirección. La revisión de su cumplimiento es abordada en las reuniones de dicho equipo, y es sometida a su aprobación en Junta de Facultad para garantizar la participación de todos los colectivos del centro en el proceso. La implantación del SGIC, con todo, obliga a otorgar una responsabilidad más específica a cada una de las acciones y directrices implicadas en el pertinente documento de Política y Objetivos de Calidad. De ese modo, 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, si así lo requiere su naturaleza), 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 (véase más arriba la Acción general 2: Redefinición de las funciones del responsable de Calidad del centro). Con ello se pretende dotar de un carácter más eficaz y sistemático a uno de los pilares esenciales del propio Sistema de Calidad, tal y como se recoge en la versión actualizada del PRE_001 (Elaboración y revisión de Política y Objetivos de Calidad de la Facultad de Filosofía y Letras).

Indicadores de seguimiento

Los sucesivos Informes de Gestión de la Facultad de Filosofía y Letras (Primera Parte: Revisión Anual del SGIC)

Plazo de implantación

Implantado. La revisión del cumplimiento de cada uno de los Objetivos de Calidad del curso 2019-2020 (abordada en el seno de la Revisión Anual del SGIC, y cuyas conclusiones podrán leerse en el Informe de Gestión del curso) ha sido asignada ya de modo individual a los distintos miembros del Equipo de Dirección.

Responsable/s de su implantación


Equipo de Dirección de la Facultad de Filosofía y Letras.

Responsable de Calidad del Centro

Jefe de Negociado de Calidad



Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://siv.ub.edu/verifirma>

CSV:bf-01013d1b-2606-4c11-b10d-010101010101	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 7 / 12	
Firma electrónica de:	Cargo o Puesto	Fecha	
LUPIA PILAR ORTIGOSA LARUEITA	Administradora de la Facultad Filosofía y Letras	01/07/2019 11:20:20	
JOSE ANAGÓN ALDAR	Vicedecano en funciones de Profesorado e Innovación Docente de la Facultad de Filosofía y Letras	01/07/2019 11:20:20	
ELISEO GERARDO MARTÍN	Decano en funciones Facultad de Filosofía y Letras	01/07/2019 11:20:20	

 <p>Universidad Zaragoza</p>	<p>PLAN DE MEJORA DEL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD</p>	Código: Plan de Mejora del SGIC_Fyt_001	 <p>Facultad de Filosofía y Letras Universidad Zaragoza</p>
		Versión: 1.0	
		Fecha: Julio de 2019	
		Página: 7	

Dimensión 2: Gestión del diseño de los programas
Criterio 2.1: Gestión de la calidad de los programas

Estudio de los casos

De acuerdo con lo señalado en el apartado 2 de las Acciones generales y transversales de este Plan de Mejora, el Responsable de Calidad del Centro, mediante la información disponible en los Informes de Evaluación de la Calidad y Resultados del Aprendizaje (IECRA) y los Planes Anuales de Innovación y Mejora (PAIM) de las titulaciones oficiales, llevará a cabo el pertinente Análisis de Datos, encaminado a:

- agrupar las acciones de mejora propuestas en los PAIM;
- localizar y proponer líneas de actuación, determinando los grupos de interés y los objetivos estratégicos del Centro a los que se vinculan;
- ordenar la trazabilidad de las acciones de mejora en el horizonte del curso académico.

El resultado del análisis incluirá una propuesta de acciones de mejora transversales para el Centro, que el Equipo Incorporará en el apartado de Revisión Anual del SGIC del informe de Gestión.

Indicadores de seguimiento

Propuesta de acciones de mejora

Informes de Gestión de la Facultad de Filosofía y Letras (Primera Parte: Revisión Anual del SGIC)

Plazo de implantación

En proceso de implantación

Responsable/s de su implantación

Equipo de Dirección de la Facultad de Filosofía y Letras.

Responsable Calidad del Centro


Dimensión 3: Impartición de los programas formativos
Criterio 3.1: Orientación de sus enseñanzas a los estudiantes

De acuerdo con lo señalado en el apartado 2 de las Acciones generales y transversales del presente Plan de Mejora, el Responsable de Calidad del Centro, a partir de la información disponible en los Informes de Evaluación de la Calidad y Resultados del Aprendizaje (IECRA) y los Planes Anuales de Innovación y Mejora (PAIM) de las titulaciones oficiales, y de otros indicadores facilitados desde el Vicedecanato de Estudiantes y Relaciones Internacionales, llevará a cabo el siguiente Análisis de Datos:

- 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;



Código electrónico de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en: https://www.tribuna.es/verificar/verificar_documento.php

CSV:bf4e1013d18b26801cc1e11ad4f5d1	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 8 / 12	
Firmado electrónicamente por:			
Curso o Plan:			
Fecha:			
LARNA PILAR ORTIGOSA LARIBENTA	Administradora de la Facultad Filosofía y Letras	01/07/2019 10:11:33	
JOSE ANADÓN ALDAS	Vicedecano en funciones de Profesorado e Innovación Docente de la Facultad de Filosofía y Letras	01/07/2019 10:11:33	
EUSEO GERPARDO MARTÍN	Decano en funciones Facultad de Filosofía y Letras	01/07/2019 11:20:30	

 Universidad Zaragoza	PLAN DE MEJORA DEL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD	Código: Plan de Mejora del SGIC_Pyt_001	 Facultad de Filosofía y Letras Universidad Zaragoza
		Versión: 1.0	
		Fecha: julio de 2019	
		Página: 8	

- análisis de los resultados de las encuestas de alumnos, incluidos los resultados de las encuestas de alumnos de movilidad (outgoing e incoming);
- análisis de los datos de egresados.

El resultado del análisis de datos incluirá una propuesta de acciones de mejora transversales para el Centro que el Equipo Incorporará en el apartado de Revisión Anual del SGIC del Informe de Gestión.

Indicadores de seguimiento

Propuesta de acciones de mejora

Informes de Gestión de la Facultad de Filosofía y Letras (Primera Parte: Revisión Anual del SGIC)

Plazo de implantación

En proceso de implantación

Responsable/s de su implantación

Vicedecana de Estudiantes y Relaciones Internacionales

Responsable Calidad del Centro.

Criterio 3.2: Garantía y mejora de su personal académico y de apoyo a la docencia

De acuerdo con lo señalado en el apartado 2 de las Acciones generales y transversales de este Plan de Mejora, el Responsable de Calidad del Centro, a partir de la información disponible en los Informes de Evaluación de la Calidad y Resultados del Aprendizaje (IECRA) y los Planes Anuales de Innovación y Mejora (PAIM) de las titulaciones oficiales, y de otros indicadores facilitados desde el Vicedecanato de Profesorado e Innovación Docente, llevará a cabo el siguiente Análisis de Datos:

- Análisis del personal académico y de apoyo y de los indicadores de la evaluación docente del profesorado.

El resultado del análisis de datos incluirá una propuesta de acciones de mejora transversales para el Centro que el Equipo Incorporará en el apartado de Revisión Anual del SGIC del Informe de Gestión.

Indicadores de seguimiento

Propuesta de acciones de mejora

Informes de Gestión de la Facultad de Filosofía y Letras (Primera Parte: Revisión Anual del SGIC)


Plazo de implantación

En proceso de implantación

Responsable/s de su implantación



Código de barras de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <https://s3.s3.amazonaws.com/academicos/2019/07/14/07/04/04/04>

CS/1/b1-e1101d91b729801ec1-e1101d91d1	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 8 / 12	
Firmado digitalmente por	Cargo o Puesto	Fecha	
MARIA PILAR ORTIGOGA LANUETA	Administradora de la Facultad Filosofía y Letras	01/07/2019 10:01:00	
JOSE ANAGÓN ALDAS	Vicedecano en funciones de Profesorado e Innovación Docente de la Facultad de Filosofía y Letras	01/07/2019 10:01:00	
ELISEO GERMANO MARTÍN	Decano en funciones Facultad de Filosofía y Letras	01/07/2019 11:20:00	

	PLAN DE MEJORA DEL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD	Código: Plan de Mejora del SGIC_Fyt_001		Facultad de Filosofía y Letras Universidad Zaragoza
		Versión: 1.0		
		Fecha: Julio de 2019		
		Página 9		

Vicedecano de Profesorado e Innovación Docente

Responsable Calidad del Centro

Criterio 3.3: Garantía y mejora de los recursos materiales y servicios

Estudio de los cursos

La Carta de Servicios de la Facultad fue aprobada por Gerencia con fecha de abril de 2019, por lo que se encuentra actualmente en fase de elaboración de análisis de los indicadores previstos. Esta actuación fue interrumpida por las especiales circunstancias derivadas de la crisis sanitaria que, de igual modo, han retrasado la revisión de los indicadores de las cartas de servicio de la Universidad que está efectuando la Inspección General de Servicios. Los resultados del análisis de indicadores y propuesta de acciones de mejora transversales se incluirán en el próximo Informe de Gestión del centro.

Igualmente, se trabaja con los servicios de mantenimiento y conserjería de la Facultad en el mantenimiento y mejora de las infraestructuras del edificio. Además del seguimiento y control continuado de Conserjería que se coordina a través del Sistema GMAO (Gestión del Mantenimiento Asistido por Ordenador) de la Universidad, existe un formulario de avisos de mantenimiento en la página web de la Facultad de forma que todos los miembros de la comunidad puedan ayudar a mejorar los estándares en las infraestructuras. Igualmente, atendiendo a los Objetivos de Desarrollo Sostenible hay un control de gastos inversiones realizadas como en analizar la evolución de los consumos eléctrico, gas, gasóleo y agua.

En estos momentos la Facultad de Filosofía y Letras se encuentra en una situación de tránsito y provisionalidad mientras se acometen las obras para la construcción de un nuevo pabellón y la rehabilitación completa de los antiguos. Aunque la obra se coordina por la Unidad Técnica de Construcción de la Universidad de Zaragoza, en la Facultad de Filosofía y Letras se han constituido dos comisiones: una de reforma y seguimiento para trabajar conjuntamente en los proyectos de rehabilitación del edificio histórico de la Facultad, la demolición del pabellón de Filología y su sustitución por un nuevo edificio, y finalmente la urbanización del entorno; y otra de restitución, preservación y reintroducción de los bienes patrimoniales para la preservación de elementos arquitectónicos, la restauración de bienes patrimoniales, y el impulso a las cuestiones ambientales, históricas y de bienes muebles en la nueva obra. Con ello, la Facultad quiere prepararse para desarrollar sus líneas, objetivos y acciones futuras respondiendo a las estrategias y las mejoras que vayan planeándose en el sistema de garantía de la calidad.

Indicadores de seguimiento

Los establecidos en la Carta de Servicios de la Facultad pendientes de actualizar por la Universidad de Zaragoza.


Informes de Gestión de la Facultad de Filosofía y Letras

Plazo de implantación

En proceso de implantación



Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://siv.ub.edu/verificadorfirma>

CSV:bf491ed3d8b29662ed1e41ead5d6	Organismo: Universidad de Zaragoza	Páginas: 10 / 12	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Puesto	Fecha	
MARINA PILAR ORTIGOSA LARUEITA	Administradora de la Facultad Filosofía y Letras	01/07/2019 11:20:20	
JOSE ANAGÓN ALDAR	Vicedecano en funciones de Profesorado e Innovación Docente de la Facultad de Filosofía y Letras	01/07/2019 11:20:20	
ELISEO GERPARO MARTÍN	Decano en funciones Facultad de Filosofía y Letras	01/07/2019 11:20:20	

	PLAN DE MEJORA DEL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD	Código: Plan de Mejora del SGIC, Pyl_001		Facultad de Filosofía y Letras Universidad Zaragoza
		Versión: 3.0		
		Fecha: julio de 2018		
		Página: 12		

Responsable/s de su implantación

Administradora del Centro

Responsable de Calidad del Centro

Dimensión 4: Resultados

Criterio 4.1: Análisis de los resultados

Estudio de los causas

La Redefinición de las funciones del Responsable de Calidad del Centro, contemplada como Acción de Mejora de carácter transversal en el presente Plan, señala como uno de sus objetivos esenciales la adecuada sistematización del Análisis de los resultados del SGIC, encaminada, además, a una coordinación en la labor de propuesta y seguimiento de los Objetivos de Calidad del Centro. Dicho análisis será planteado en la primera sección del Informe de Gestión (Revisión Anual del SGIC) y se halla regulado por la versión actualizada del PRE_003 (Elaboración del Informe de Gestión y Programa de Actuación de la Facultad de Filosofía y Letras).

Indicadores de seguimiento

Informes de Gestión de la Facultad de Filosofía y Letras

Plazo de implantación

En proceso de implantación

Responsable/s de su implantación

Responsable de Calidad del Centro

Dimensión 5: Gestión de la información

Criterio 5.2: Publicación de la información sobre sus actividades y programas


Estudio de los causas

La página web de la Facultad aporta un volumen importante de información sobre sus actividades y programas y cuenta con la Instrucción Técnica IT 002 (Gestión de la página web de calidad de la Facultad de Filosofía y Letras), que garantiza la revisión periódica de la información del SGIC.

No obstante, dados los diferentes agentes que participan en la gestión de la información no estrictamente relacionada con el SGIC, se hace necesario contar con una trazabilidad que permita tanto la obtención de la información desde sus diferentes fuentes como su posterior revisión, evitando duplicidades, desactualizaciones o errores técnicos, y ajustando, particularmente, el protocolo de obtención de la información procedente de los departamentos con sede en la Facultad y de los diferentes agentes que participan en el SGIC.

Con el fin de incluir la revisión sistemática, análisis y mejora de la información se contará con una Instrucción Técnica para la gestión de la página web de la Facultad, que complemente la ya

Código electrónico de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en: <http://sede.ub.edu/verificadorfirmas>

CSV:bf-efdad3d1b725821ec1-efdad3d1	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 11 / 12	
Firmado electrónicamente por	Campo o Pílo	Fecha	
MAPUA PILAR ORTIGOSA LANUEVA	Administradora de la Facultad Filosofía y Letras	01/07/2018 10:10:20	
JOSE ANAGÜES ALDAS	Vicedecano en funciones de Profesorado e Innovación Decano de la Facultad de Filosofía y Letras	01/07/2018 10:10:20	
ELISEO GERPAMO MARTÍN	Decano en funciones Facultad de Filosofía y Letras	01/07/2018 11:20:20	

 Universidad Zaragoza	PLAN DE MEJORA DEL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD	Código: Plan de Mejora del SGIC_Fyt_001	 Facultad de Filosofía y Letras Universidad Zaragoza
		Versión: 1.0	
		Fecha: Julio de 2019	
		Página 11	

existente para la gestión específica de la página web de Calidad del centro.

Indicadores de seguimiento

Instrucción Técnica

Plazo de implantación

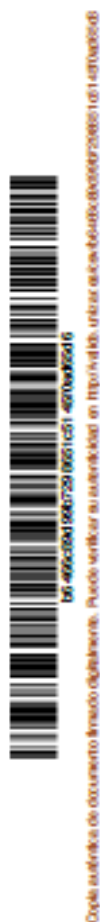
En proceso de implantación


Responsable/s de su implantación

Responsable Calidad del Centro



Administradora del Centro

Unidad Administrativa de Calidad del Centro (Jefe de Negociado)



CSV:bf466c0d16607297061ec14670ad0646 Firma electrónica: MARIA PILAR ORTIGOZA LARUEITA JOSE ANAGÜES ALDAS EUSEO SERRANO MARTÍN	Organismo: Universidad de Zaragoza Campo o Pól: Administradora de la Facultad Filosofía y Letras Verificadoras en funciones de Profesorado e Innovación Docentes de la Facultad de Filosofía y Letras Decano en funciones Facultad de Filosofía y Letras	Página: 12 / 12 Fecha: 01/07/2019 10:12:20 01/07/2019 10:12:20 01/07/2019 11:20:20	
--	---	--	---

ANEXOS

	Elaboración y revisión de política y objetivos de calidad	Código: PRE_001	 Facultad de Filosofía y Letras Universidad Zaragoza
		Versión: 2.0	
		Fecha: septiembre de 2020	
		Página 1 de 5	

ELABORACIÓN Y REVISIÓN DE POLÍTICA Y OBJETIVOS DE CALIDAD DE LA FACULTAD DE FILOSOFÍA Y LETRAS

Índice


1. OBJETO
2. ALCANCE
3. NORMATIVA
4. DEFINICIONES
5. RESPONSABLES
6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO
7. DIAGRAMA DE FLUJO
8. SEGUIMIENTO
9. REGISTRO Y ARCHIVO
10. ANEXO I. MODELO DE POLÍTICA DE CALIDAD DEL CENTRO



Histórico de cambios

Nº de revisión	Fecha	Modificación
v.1.0	Abril 2019	Versión Inicial
v.2.0	Septiembre 2020	Plan de Mejora del SGIC 2020

ELABORADO POR: Administradora	REVISADO POR: Vicedecano de Profesorado e Innovación Docente	APROBADO POR: Decano
Pilar Ortigosa Lahuerta	José Aragüés Aldaz	Euseo Serrano Martín

(Firmado electrónicamente y con autenticidad contrastable según el artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015)

CGV: SEIC/verificación/06/mas/indicador/	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 1 / 5	
Firmado electrónicamente por:	Cargo o Puesto:	Fecha:	
MARIA PILAR ORTIGOSA LAHUERTA	Administradora de la Facultad Filosofía y Letras	09/09/2020 10:14:20	
JOSE ARAGÜÉS ALDAZ	Vicedecano en funciones de Profesorado e Innovación Docente de la Facultad de Filosofía y Letras	09/09/2020 10:10:20	
EUSEO SERRANO MARTÍN	Decano en funciones Facultad de Filosofía y Letras	09/09/2020 11:20:20	

	Elaboración y revisión de política y objetivos de calidad	Código: PRE_001	 Facultad de Filosofía y Letras Universidad Zaragoza
		Versión: 2.0	
		Fecha: septiembre de 2020	
		Página 2 de 5	

1. OBJETO

El objeto del presente procedimiento es establecer el proceso de la elaboración, revisión y actualización de la Política y de los Objetivos de Calidad de la Facultad de Filosofía y Letras, que deberán estar en consonancia con los definidos de forma general para la Universidad.

Clasificación del procedimiento: Estratégico

2. ALCANCE

Este procedimiento será de aplicación tanto para la definición inicial de la Política y los Objetivos de Calidad como para sus revisiones periódicas que se efectuarán con carácter anual, tal y como se establece en el Manual de Calidad del centro.

El procedimiento comenzará con la definición de las personas, órgano o unidades involucradas en el establecimiento de la Política y los Objetivos de Calidad y finalizará con la modificación y mejora de los mismos.

3. NORMATIVA


- Real Decreto 1791/2010, de 30 de diciembre, por el que se aprueba el Estatuto del Estudiante Universitario
- Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales
- Estatutos de la Universidad de Zaragoza
- Resolución de 2 de mayo de 2017, del Rector de la Universidad de Zaragoza, por la que se aprueba el texto refundido del Reglamento de la Organización y Gestión de la Calidad de los estudios de grado y máster universitario
- Reglamento de la Facultad de Filosofía y Letras
- Manual del Sistema de Gestión Interna de Calidad (SGIC) de la Universidad de Zaragoza
- Manual del SGIC de la Facultad de Filosofía y Letras



4. DEFINICIONES

- **Política de Calidad:** conjunto de directrices que marcan las intenciones y orientación del centro con respecto al compromiso de mejora continua con la oferta formativa y los servicios que presta, y que tienen como destinatarios los diferentes grupos de interés.
- **Objetivo de Calidad:** relación de aspectos, propuestas, intenciones y resultados que pretendemos lograr con el propósito de mejorar el centro, la oferta formativa y los servicios que se evalúan.
- **Grupo de interés:** personas, grupos o instituciones que se interesan en las enseñanzas o los resultados obtenidos por el centro. Se incluyen estudiantes, profesores, PAS, empleadores y sociedad en general.



Copia autorizada de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valido.unizar.es/oweb/validador.jsp?codigo=0907&codigo=0907>

CSV: 8604ecb1ab3ab3101a2edc0d701 Firmado electrónicamente por MARIA PILAR ORTIGOSA LANUETA JOSE ARAGÓNÉS ALDAZ ELISEO GERPANO MARTÍN	Organismo: Universidad de Zaragoza Cargo o Puesto Administradora de la Facultad Filosofía y Letras Vicedecano en funciones de Profesorado e Innovación Decano de la Facultad de Filosofía y Letras Decano en funciones Facultad de Filosofía y Letras	Página: 2 / 5 Fecha: 01/09/2020 11:21:20 01/09/2020 11:21:20 01/09/2020 11:21:20	
---	--	--	---

	Elaboración y revisión de política y objetivos de calidad	Código: PRE_001	
		Versión: 2.0	
		Fecha: septiembre de 2020	
		Página 3 de 5	

5. RESPONSABLES

- Decano del centro
- Equipo de Dirección
- Administradora del centro
- Responsable de Calidad del centro
- Comisiones de Garantía de la Calidad de los estudios de Grado y Máster

6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

A partir de los acuerdos de actuaciones tomados en la Comisión de Estudios de Grado, Comisión de Estudios de Posgrado y Comisión de Calidad de la Actividad Docente de la Universidad, el Equipo de Dirección de la Facultad y su Responsable de Calidad llevarán a cabo la definición de la política y objetivos de calidad del centro, así como su seguimiento y revisión, con una periodicidad anual (o inferior, si las circunstancias así lo aconsejaren).

La valoración del cumplimiento de cada uno de los objetivos será abordada por un miembro específico del Equipo de Dirección, salvo que sus contenidos demanden un tratamiento colectivo. La armonización de dicha labor corresponderá al Responsable de Calidad del centro. En el análisis se tendrán también en cuenta las Líneas de Actuación y el Plan Estratégico del centro del curso correspondiente. Los resultados del análisis constarán en la sección inicial del Informe de Gestión de la Facultad de Filosofía y Letras, dedicada a la Revisión Anual del SGIC.

Para dicha labor se tendrá en cuenta, como principal información:

- La política institucional de la Universidad de Zaragoza
- Los posibles cambios normativos (estatales, autonómicos o de la propia UZ)
- La definición previa y las revisiones de la definición de la política de calidad y los objetivos del centro
- Los instrumentos básicos del sistema de calidad, en particular, las memorias de verificación de las titulaciones oficiales y sus modificaciones posteriores (disponibles en «estudios.unizar.es»), los Informes de Evaluación de la Calidad y Resultados de Aprendizaje (que recogen los principales datos académicos, así como la satisfacción de los diferentes grupos de interés) y los Planes Anuales de Innovación y Mejora, con propuestas de mejora en diferentes ámbitos para cada titulación.


Una vez analizada esta información, se propondrán los objetivos de calidad, que contemplarán los siguientes aspectos:


- El origen de objetivo propuesto
- Los grupos de interés a los que se vincula
- Los objetivos estratégicos del centro a los que se vincula

La propuesta de definición y/o revisión de la Política y Objetivos de Calidad del centro se trasladará a la Junta de Facultad para su conocimiento.



Copie este código de documento sin modo abreviado. Puede verificar su autenticidad en <http://sai.unizar.es/verificar> o en saic@unizar.es

CSV: BE04ecb1ab3c0101a4e0e0d01	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 3 / 5	
Formato electrónico: PDF	Campo o Fila	Fecha	
MARIA PILAR ORTIGOSA LARREA	Administradora de la Facultad Filosofía y Letras	09/09/2020 10:14:20	
JOSE ANAGÓN ALDAS	Vicedecano en funciones de Profesorado e Innovación Docente de la Facultad de Filosofía y Letras	09/09/2020 10:19:20	
ELISEO SERRANO MARTÍN	Decano en funciones Facultad de Filosofía y Letras	09/09/2020 11:20:20	

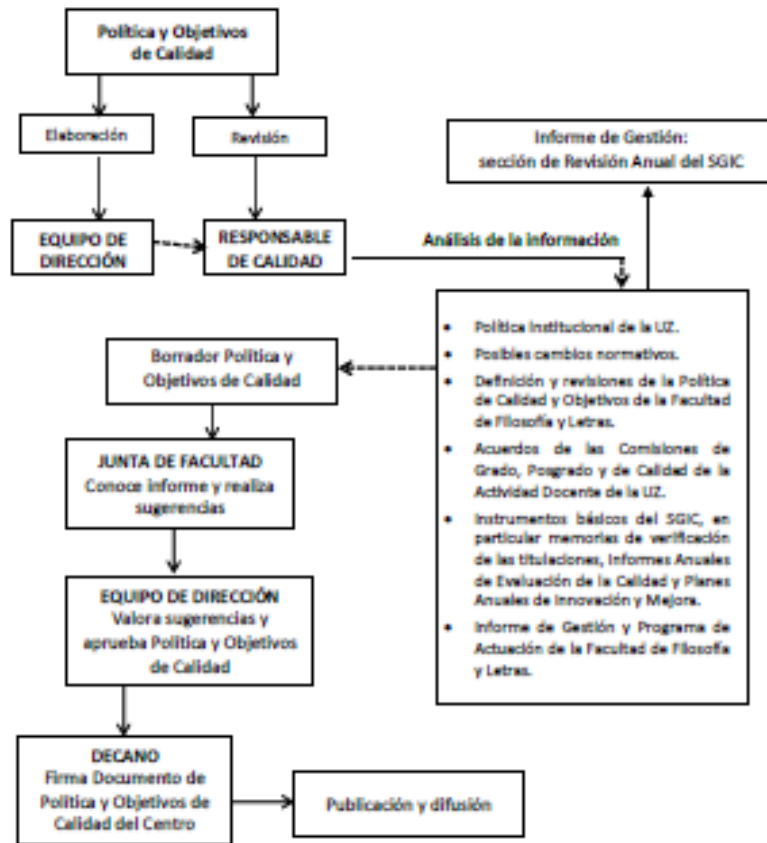
	Elaboración y revisión de política y objetivos de calidad	Código: PRE_001	
		Versión: 2.0	
		Fecha: septiembre de 2020	
		Página 4 de 5	


Una vez aprobada la Política y los Objetivos de Calidad o su revisión por el Equipo de Dirección, y firmada por el Decano, se procederá a su difusión a través de los canales más habituales (web de la Facultad, envío del documento a las listas de correo de los grupos de interés que desarrollan su actividad en la Facultad, redes sociales...), garantizándose así que es conocida por todos los grupos de interés.


7. DIAGRAMA DE FLUJO



Copia autorizada de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://pablo.unizar.es/oa/vf/SECUD:786a5cc086074e4d40e0d103>



CSV: BE07ecb1ab3a0012a4e0c0a01 Firma electrónica superior MARIA PILAR ORTIGOZA LARRENETA JOSE ANAGÓN ALDAS ELISEO GERRANO MARTÍN	Organismo: Universidad de Zaragoza Careo o Piel Administradora de la Facultad Filosofía y Letras Verificadora en funciones de Profesorado e Innovación Docente de la Facultad de Filosofía y Letras Decano en funciones Facultad de Filosofía y Letras	Páginas: 4 / 5 Fecha 09/09/2020 10:14:20 09/09/2020 10:17:20 09/09/2020 11:20:20	
--	---	---	---

	Elaboración y revisión de política y objetivos de calidad	Código: PRE_001	
		Versión: 2.0	
		Fecha: septiembre de 2020	
		Página 5 de 5	

8. SEGUIMIENTO

El seguimiento de este procedimiento lo llevará a cabo el responsable de calidad del centro, examinando y revisando anualmente el cumplimiento de los objetivos propuestos y planteando nuevos objetivos para el siguiente periodo.

Indicador: % de objetivos desarrollados respecto a los planteados

9. REGISTRO Y ARCHIVO

El documento que se deriva de este procedimiento es la Política y Objetivos de Calidad del centro, que se aneja al acta de la Junta de Facultad, y se archivará y registrará conforme al procedimiento PRA_002 Procedimiento para la elaboración, control y registro de la documentación del SGIC un periodo de 5 años.


10. ANEXO I. MODELO DE POLÍTICA DE CALIDAD DEL CENTRO

Estructura del documento:

- INTRODUCCIÓN
- DIRECTRICES GENERALES
- OBJETIVOS DE CALIDAD ESPECÍFICOS



Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://validos.unizar.es/09/09/18/5254027858a5c588078a0400e0d103>

CSV: BE02ecb1ab3c51021a4e3e02d01 Firmado electrónicamente por	Organismo: Universidad de Zaragoza Campo o País	Páginas: 5 / 5 Fecha	
MAPA PILAR ORTIGOSA LANUETA	Administradora de la Facultad Filosofía y Letras	01/09/2020 16:21:42Z	
JOSE ANAGÓN ALDAS	Vicedecano en funciones de Profesorado e Innovación Decano de la Facultad de Filosofía y Letras	01/09/2020 16:21:20Z	
ELISEO GERMANO MARTÍN	Decano en funciones Facultad de Filosofía y Letras	01/09/2020 11:20:20Z	



	Elaboración del Informe de Gestión y Programa de Actuación	Código: PRE_003	
		Versión: 2.0	
		Fecha: septiembre de 2020	
		Página 2 de 5	

1. OBJETO

El objeto del presente procedimiento es describir el proceso de elaboración y revisión del Informe de Gestión y Programa de Actuación de la Facultad de Filosofía y Letras. Estos documentos constituyen un despliegue de la política y los objetivos de calidad (PRE_001) y se elaborarán procurando tener en cuenta la participación de todos los grupos de interés.

Clasificación del procedimiento: Estratégico

2. ALCANCE

Este procedimiento será de aplicación tanto para la definición inicial del Informe de Gestión y Programa de Actuación como para sus revisiones periódicas, que tal y como se establece en el Manual de Calidad del centro, se efectuarán con carácter anual.

3. NORMATIVA

- Estatutos de la Universidad de Zaragoza
- Resolución de 2 de mayo de 2017, del Rector de la Universidad de Zaragoza, por la que se aprueba el texto refundido del Reglamento de la Organización y Gestión de la Calidad de los estudios de grado y máster universitario
- Reglamento de la Comisión de Calidad de la Actividad Docente de la Universidad de Zaragoza
- Reglamento de la Facultad de Filosofía y Letras
- Manual de Calidad del Centro

4. DEFINICIONES

- **Informe de Gestión:** relación de las actuaciones realizadas durante el curso para el cumplimiento anual de los objetivos de calidad; tiene como objeto rendir cuentas ante todos los grupos de interés involucrados en las actuaciones del centro.
- **Programa de Actuación:** relación de objetivos y actuaciones planificadas por el centro para el siguiente curso académico para el cumplimiento anual de la política y los objetivos de calidad.
- **Política de Calidad:** conjunto de directrices que marcan las intenciones y orientación del centro con respecto al compromiso con la oferta formativa y los servicios que presta, y que tienen como destinatarios los diferentes grupos de interés.


2

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://validador.es> o <http://www.oidc.es>



04000000015780110000075442101200

CSV: 04000000015780110000075442101200	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 2 / 5	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Pól	Fecha	
MARIA PILAR ORTIGOSA LARUEITA	Administradora de la Facultad Filosofía y Letras	09/09/2020 10:14:00	
MARIA SANC JULIÁN	Profesora Secretaria en funciones Facultad Filosofía y Letras	09/09/2020 11:20:00	
JOSE ANAGÓTES ALDÁZ	Vicedecano en funciones de Profesorado e Innovación Docente de la Facultad de Filosofía y Letras	09/09/2020 11:27:20	
EUSEO SERRANO MARTÍN	Decano en funciones Facultad de Filosofía y Letras	09/09/2020 11:28:00	

	Elaboración del Informe de Gestión y Programa de Actuación	Código: PRE_003	
		Versión: 2.0	
		Fecha: septiembre de 2020	
		Página 3 de 5	

- **Objetivo de Calidad:** relación de aspectos, propuestas, intenciones y resultados que pretendemos lograr para mejorar el funcionamiento del centro.
- **Grupo de Interés:** personas, grupos o instituciones que se preocupan por las enseñanzas o los resultados obtenidos por el centro. Se incluyen estudiantes, profesores, PAS, empleadores y sociedad en general.

5. RESPONSABLES

- Decano del centro
- Equipo de Dirección
- Junta de Facultad
- Responsable en materia de calidad del centro
- Coordinadores de las titulaciones oficiales
- Administradora del centro

6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

El Decano de la Facultad junto al Equipo de Dirección realizan el seguimiento y analizan el grado de cumplimiento de la Política y Objetivos de Calidad del centro, y de las líneas establecidas en el Plan de Actuación fijado para el curso. La valoración del cumplimiento de cada uno de los objetivos y líneas será abordada por un miembro específico del Equipo de Dirección, salvo que sus contenidos demanden un tratamiento colectivo. La armonización y revisión final de dicha labor corresponderá al Responsable de Calidad del centro. Se tendrán en cuenta el Informe de Gestión y el Programa de Actuación del curso anterior, la Política y objetivos de calidad del centro (PRE-001), los Informes Anuales de Evaluación de la Calidad y de los Resultados del Aprendizaje de las titulaciones del centro (Q222) y los Planes de Innovación y Mejora (PAIM) emanados de los Informes de Evaluación.

El marco de dicho análisis será el Informe de Gestión de la Facultad de Filosofía y Letras, cuya primera sección se dedicará a la Revisión Anual del SGIC, reservando una segunda sección a la información sobre otras labores de gestión del Decano, el Equipo de Dirección y la Secretaría del centro.

En la sección de Revisión Anual del SGIC se identificarán nuevos objetivos y actuaciones, que servirán de base para redactar un borrador del Plan de Actuación para el curso siguiente.


Ese borrador, junto al Informe de Gestión, será presentado a la Junta de Facultad para su consideración y aprobación. De considerarse conveniente, se invitará a participar en la Junta a miembros de otros grupos de interés que no cuenten con representación en ella.

3

Copia autorizada de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en: <http://sede.unizar.es/validador> o en: www.aceptacion.com



0300 03001 02461 03000 79462 01200

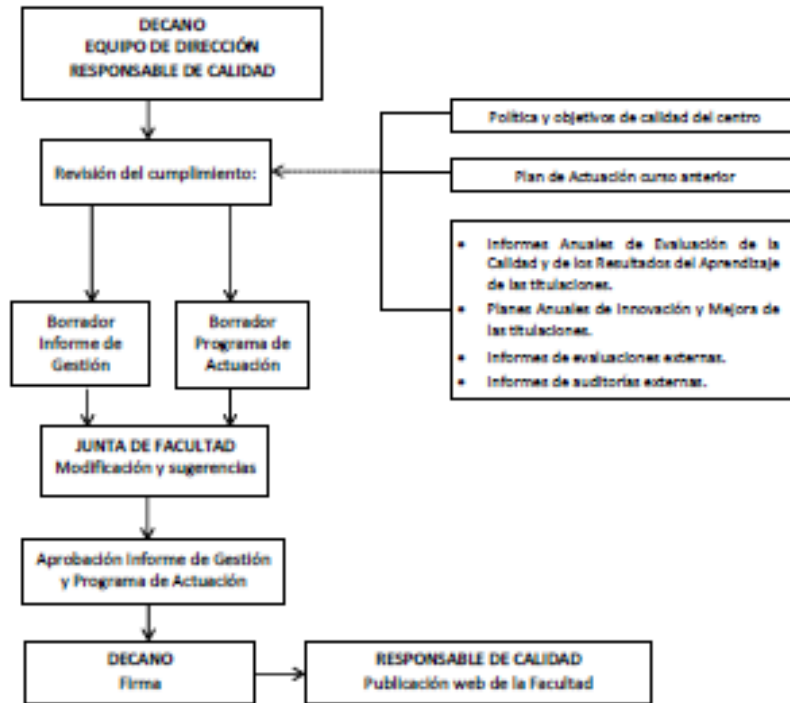
CSV: d6b11e307e211a1a0101010101010101	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 3 / 5	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Pól	Fecha	
MARIA PILAR ORTIGOSA LAHUEITA	Administradora de la Facultad Filosofía y Letras	01/09/2020 10:21:00	
MARIA SANZ JULIÁN	Profesora Secretaria en funciones Facultad Filosofía y Letras	01/09/2020 11:20:00	
JOSE ANAGÓN ALDAS	Vicedecano en funciones de Profesorado e Innovación Decano de la Facultad de Filosofía y Letras	01/09/2020 11:20:00	
ELISEO GERPAMO MARTÍN	Decano en funciones Facultad de Filosofía y Letras	01/09/2020 11:20:00	

	Elaboración del Informe de Gestión y Programa de Actuación	Código: PRE_003	
		Versión: 2.0	
		Fecha: septiembre de 2020	
		Página 4 de 5	


Una vez aprobados el Informe y el Plan de Actuación, serán firmados por el Decano del centro, y se procederá a difundirlos entre todos los grupos de Interés conforme el procedimiento establecido para ello; asimismo se remitirán al rectorado de la Universidad de Zaragoza.

El Responsable de Calidad del centro será el encargado de gestionar su publicación en la página web de la Facultad en colaboración con la profesora secretaria de la Facultad.

7. DIAGRAMA DE FLUJO



Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en http://valores.unizar.es/valores/0301E0461304071407130E

CSV: d8011a030e7b1a1e0101010101010101	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 4 / 5	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Pól	Fecha	
MARIA PILAR ORTIGOSA LANUETA	Administradora de la Facultad Filosofía y Letras	09/09/2020 10:14:20	
MARIA SANZ JULIÁN	Profesora Secretaria en funciones Facultad Filosofía y Letras	09/09/2020 11:20:20	
JOSE ARAGÜÉS ALDAS	Verificador en funciones de Profesorado e Innovación Docente de la Facultad de Filosofía y Letras	09/09/2020 11:27:20	
ELISEO GERRANO MARTÍN	Decano en funciones Facultad de Filosofía y Letras	09/09/2020 11:28:20	

	Elaboración del Informe de Gestión y Programa de Actuación	Código: PRE_003	 Facultad de Filosofía y Letras Universidad Zaragoza
		Versión: 2.0	
		Fecha: septiembre de 2020	
		Página 5 de 5	

8. SEGUIMIENTO

El seguimiento de este procedimiento se realizará examinando y revisando anualmente el cumplimiento de los objetivos y actuaciones planificadas.


9. REGISTRO Y ARCHIVO

El Informe de Gestión y Programa de Actuación es un documento con entidad propia. Este documento se archivará en formato en papel y digital.



Código QR de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://sede.usz.es/validador/validador.jspx>

5

Código de identificación del documento	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 5 / 5	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Puesto	Fecha	
MARIA PILAR ORTIGOSA LARROCHA	Administradora de la Facultad Filosofía y Letras	01/09/2020 10:21:00	
MARIA SANZ JULIÁN	Profesora Secretaria en funciones Facultad Filosofía y Letras	01/09/2020 11:20:00	
JOSE ANAGÓN ALDAS	Vicedecano en funciones de Profesorado e Innovación Docente de la Facultad de Filosofía y Letras	01/09/2020 11:20:00	
ELISEO GERIANO MARTÍN	Decano en funciones Facultad de Filosofía y Letras	01/09/2020 11:20:00	