



b54d99d79e5e5a160cc369ac31fbb3c

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/b54d99d79e5e5a160cc369ac31fbb3c>



Facultad de
Filosofía y Letras
Universidad Zaragoza



CENTRO
ACREDITADO
INSTITUCIONALMENTE

Manual del Sistema Interno de Garantía de Calidad de la Facultad de Filosofía y Letras

CSV: b54d99d79e5e5a160cc369ac31fbb3c	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 1 / 29	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
SERGIO ESPUELAS SEGURA	Jefe de Negociado de Calidad	17/07/2025 07:58:00	
MARIA CARMEN PEREZ-LLANTADA AURIA	Vicedena de Calidad y Profesorado	17/07/2025 09:14:00	
JOSE ANTONIO BELTRÁN CEBOLLADA	Decano de la Facultad de Filosofía y Letras	17/07/2025 09:59:00	



Índice

1. EL SISTEMA INTERNO DE GARANTÍA DE CALIDAD (SIGC) DE LA FACULTAD DE FILOSOFÍA Y LETRAS	2
2. PRESENTACIÓN DEL CENTRO	7
3. ESTRUCTURA ORGANIZATIVA	11
4. POLÍTICA Y OBJETIVOS DE CALIDAD DE LA FACULTAD DE FILOSOFÍA Y LETRAS.....	15
5. GARANTÍA DE CALIDAD DE LOS PROGRAMAS FORMATIVOS EN ESTUDIOS OFICIALES.....	20
6. ORIENTACIÓN DE LAS ENSEÑANZAS AL ESTUDIANTE	21
7. PERSONAL ACADÉMICO Y DE APOYO	23
8. RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS	24
9. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS	25
10. INFORMACIÓN PÚBLICA.....	26
11. ANEXOS	27

Histórico de cambios

Nº de revisión	Fecha	Modificación
v1.0	Diciembre 2019	Redacción inicial.
v.2.0	Mayo 2024	Cambios en la redacción inicial.
v.2.1	Febrero 2025	Revisión del histórico de cambios. Actualización de contenidos, referencias normativas, mapa de procesos. Revisión del lenguaje inclusivo. Modificaciones menores en la redacción. Descripción de las comisiones indicando su responsabilidad y alcance en la toma de decisiones. Incluir referencia al Observatorio de Innovación Docente y su trayectoria. Redacción del compromiso de la Facultad con la Agenda 2030 y ODS.
v.2.2	Julio 2025	Cambios en la redacción. Especificación de objetivos estratégicos. Creación de portada, organigrama y tablas. Adaptación de formato siguiendo el IT_001 de la Universidad de Zaragoza.

- Elaborado por: Vicedecana de Calidad y Profesorado
- Revisado por: Jefe de Negociado de Calidad
- Aprobado por: Decano de la Facultad de Filosofía y Letras

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

CSV: b54d99d79e5e5a160cc369ac31fbbe3c	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 2 / 29	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
SERGIO ESPUELAS SEGURA	Jefe de Negociado de Calidad	17/07/2025 07:58:00	
MARIA CARMEN PEREZ-LLANTADA AURIA	Vicedecana de Calidad y Profesorado	17/07/2025 09:14:00	
JOSE ANTONIO BELTRÁN CEBOLLADA	Decano de la Facultad de Filosofía y Letras	17/07/2025 09:59:00	



1. EL SISTEMA INTERNO DE GARANTÍA DE CALIDAD (SIGC) DE LA FACULTAD DE FILOSOFÍA Y LETRAS

1.1 Objeto

El objeto de este manual es exponer los fundamentos y el alcance del Sistema Interno de Garantía de Calidad (en adelante SIGC) de la Facultad de Filosofía y Letras, implantado con el objeto de favorecer y gestionar la revisión y mejora continua de las titulaciones de Grado y Máster impartidas en el centro, asegurando un nivel de calidad acorde con las demandas propias del sistema educativo y de la sociedad, entendiendo todo ello como un proceso continuo de mejora de su oferta formativa.

1.2 Alcance

El SIGC será de aplicación a todos los títulos de Grado y Máster oficiales impartidos en el centro, teniendo en cuenta las disposiciones normativas que puedan, en su caso, afectar a la gestión de las titulaciones interuniversitarias.

1.3 Normativa y documentación de referencia

Son de aplicación y constituyen el marco normativo fundamental de referencia todas aquellas normativas, de ámbito estatal, autonómico e interno de la Universidad, que regulan la impartición y gestión de las titulaciones de Grado y Máster, así como las que regulan los procesos de gestión de la Calidad de los mismos, tal y como se recogen en el Manual del SIGC de la Universidad de Zaragoza.

La relación de normativas se puede consultar en los siguientes enlaces:

- <https://inspecciongeneral.unizar.es/calidad-y-mejora/normativa-titulaciones>
- <https://inspecciongeneral.unizar.es/calidad-y-mejora/normativa-acreditacion-institucional>
- <https://inspecciongeneral.unizar.es/calidad-y-mejora/calidad-docente>
- <https://academico.unizar.es/ofiplan/normativa-general>
- <https://academico.unizar.es/ofiplan/normativa-autonomica>
- <https://academico.unizar.es/ofiplan/normativa-propia>
- Mapa de procesos SIGC estudios
- Web de titulaciones de la Universidad de Zaragoza

1.4 Desarrollo

1.4.1 Introducción

La Facultad de Filosofía y Letras es un centro comprometido con el desarrollo de una oferta formativa amplia y de calidad, en consonancia tanto con los objetivos de la Universidad de Zaragoza como con la importante tradición del centro, una de las facultades históricas de la misma. Desde la implantación de los primeros títulos de Grado y Máster conforme al Real Decreto 1393/2007, el centro diseñó e implantó un SIGC para la mejora y gestión de los mismos, superando satisfactoriamente todos los procesos de renovación de la acreditación y de verificación de los diferentes títulos.

El Real Decreto 640/2021, de 27 de julio, de creación, reconocimiento y autorización de universidades y centros universitarios, y acreditación institucional de centros universitarios, ha consolidado el camino abierto por el derogado Real Decreto 420/2015, basado en la acreditación institucional del centro, estableciendo una nueva regulación que permita a las Administraciones públicas disponer de instrumentos normativos para gestionar, ordenar y planificar con mayor capacidad las iniciativas en aumento de creación de universidades o de centros universitarios. También ha permitido que la gestión de las estructuras universitarias se extienda a las nuevas modalidades de universidad que están emergiendo relacionadas con la docencia virtual o no presencial. Además de todo ello, asegura el principio de la corresponsabilidad en la gestión y garantía de la calidad, en el cual participan las administraciones, las agencias de aseguramiento de la calidad y las universidades.





Igualmente, la Resolución de 3 de marzo de 2022, de la Secretaría General de Universidades, dicta instrucciones sobre el procedimiento para la acreditación institucional de centros de universidades públicas y privadas, y se publica el Protocolo para la certificación de sistemas internos de garantía de calidad de los centros universitarios y el Protocolo para el procedimiento de evaluación de la renovación de la acreditación institucional de centros universitarios, aprobados por la Conferencia General de Política Universitaria. Ello ha fijado la hoja de ruta a seguir en los procesos de acreditación de los SIGC de los centros y la renovación de la acreditación institucional.

Tras obtener la acreditación institucional (resolución de 22 de enero de 2021), la Facultad de Filosofía y Letras ha continuado beneficiándose del Sistema Interno de Garantía de Calidad (SIGC) del centro para hacer el seguimiento de todos los procesos que aseguran la calidad de sus titulaciones, dejando constancia del compromiso del centro con la mejora continua.

1.4.2 Objetivos del SIGC

El objetivo fundamental del SIGC es guiar todas las acciones de gestión, diseño, organización, seguimiento y mejora de la oferta formativa del centro, entendiendo el SIGC como una herramienta propia y eficaz que permite hacer un seguimiento de los procesos, para su posterior análisis y propuesta de acciones de mejora. Con ello se persigue:

- Asegurar la calidad de la oferta formativa del centro, revisando, modificando y mejorando la misma, actualizando sus programas formativos en respuesta a las demandas del contexto social.
- Realizar las diferentes labores de revisión, mejora y modificación con la participación activa de los diferentes grupos de interés, abordando las necesidades, tanto presentes como futuras, de estos grupos.
- Desplegar una política comprometida de transparencia y claridad en toma de decisiones y en la difusión de las acciones de mejora continua implantadas, garantizando la accesibilidad de la información a todos los grupos de interés.

Con todo ello, el SIGC se plantea como un mecanismo eficaz materializado en dos niveles interdependientes, uno que regula la gestión ordinaria de los títulos y un segundo que, fruto de la experiencia y resultados obtenidos en este primer nivel, busca visibilizar las fortalezas de la Facultad y aportar acciones de mejora continua en su actividad.

1.4.3 Alcance del SIGC

El SIGC contempla la planificación y la gestión de los estudios oficiales de Grado y Máster impartidos en la Facultad, abarcando todos los aspectos de la gestión de los mismos, y permitiendo el seguimiento y el análisis de los resultados de todos los procesos, facilitando la toma de decisiones, la implantación de las acciones de mejora y haciendo el seguimiento del grado de cumplimiento de las mismas.

1.4.4 Documentos del SIGC

El Manual del Sistema Interno de Garantía de Calidad de la Facultad de Filosofía y Letras (MCFYL) es el documento que recoge la estructura del sistema de gestión de la calidad para las titulaciones oficiales de Grado y Máster universitario de la facultad. Para su estructura se han tenido en cuenta las directrices fijadas por la ACPUA en los procesos de renovación de la acreditación del SIGC de centros, convirtiéndolo en un eficaz sistema de control y seguimiento para la mejora de dicha gestión.

El Manual se estructura en diez capítulos:

- o Los capítulos 1-4 sirven de presentación de la Facultad, su misión, visión, cultura y valores; de presentación de la estructura del SIGC de la Facultad, sus agentes e instrumentos, y su política y objetivos de calidad.
- o Los restantes capítulos responden a los criterios establecidos por ACPUA en su Programa de Renovación de la Acreditación de Sistemas Internos de Garantía de Calidad de los Centros Universitarios:
 - Garantía de calidad de los programas formativos (capítulo 5);
 - Orientación de sus enseñanzas al estudiantado (capítulo 6);

CSV: b54d99d79e5e5a160cc369ac31fbbe3c	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 4 / 29	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
SERGIO ESPUELAS SEGURA	Jefe de Negociado de Calidad	17/07/2025 07:58:00	
MARIA CARMEN PEREZ-LLANTADA AURIA	Vicedena de Calidad y Profesorado	17/07/2025 09:14:00	
JOSE ANTONIO BELTRÁN CEBOLLADA	Decano de la Facultad de Filosofía y Letras	17/07/2025 09:59:00	



- Garantía y mejora de su personal académico y de apoyo a la docencia (capítulo 7);
- Garantía y mejora de los recursos materiales y servicios (capítulo 8);
- Análisis de los resultados (capítulo 9);
- Análisis y uso de la información y Publicación de la información sobre actividades y programas (capítulo 10).

Cada capítulo se desglosa en los siguientes apartados:

- Objeto
- Ámbito de aplicación
- Documentación de referencia
- Desarrollo
- Anexos (en su caso)

La documentación del SIGC se completa con una serie de procesos agrupados como Manual de Procedimientos del SIGC de la Facultad de Filosofía y Letras.

a) A continuación, se enlistan los [procedimientos generales de la Universidad de Zaragoza](#), con los que está alineados los procedimientos de la facultad.

a.1 Procedimientos Estratégicos

Son aquellos que mantienen y despliegan las políticas estratégicas y proporcionan directrices y límites de actuación al resto de los procesos.

ORGANIZACIÓN Y ESTRUCTURA:

- Q111 Nombramiento, renovación y cese de los agentes del SIGC en estudios de Grado y Máster Universitario.
- Q111_2 Nombramiento, renovación y cese de los agentes del sistema de garantía interna de calidad en estudios de doctorado.

GESTIÓN DE LA CALIDAD:

- Q212 Elaboración del Informe de Evaluación de la Calidad (IEC) de las titulaciones de Grado y Máster Universitario.
- Q212_2 Elaboración y gestión del Informe de Evaluación de la Calidad (IEC) de los programas de doctorado.
- Q213 [Sin efecto desde 12-9-2024. Sustituido por los procedimientos estratégicos Q212_2, Q214_2 y Q216]
- Q214 Elaboración del Plan Anual de Innovación y Mejora (PAIM) de las titulaciones de Grado y Máster Universitario.
- Q214_2 Elaboración y gestión del Plan Anual de Innovación y Mejora (PAIM) de los programas de doctorado.
- Q215 Auditoría interna del Sistema Interno de Garantía de Calidad de Centros (SIGC).
- Q216 Elaboración y gestión del Informe de la Calidad de los Estudios de Doctorado (ICED).





a.2 Procedimientos Clave:

Están directamente vinculados a los servicios que se prestan y orientados a los estudiantes.

DISEÑO Y PLANIFICACIÓN DE LAS TITULACIONES:

- Q311 Gestión y evaluación de los prácticas.
- Q313 Extinción de enseñanzas de Grado, Máster Universitario y Doctorado.
- Q314 Verificación e implantación de nuevos estudios oficiales de Grado y Máster Universitario.
- Q315 Renovación de la acreditación de las titulaciones oficiales de Grado y Máster Universitario impartidas en centros sin acreditación institucional.
- Q316 Elaboración y actualización de las guías docentes.

DESARROLLO, SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN E INFORMACIÓN DE LAS ENSEÑANZAS:

- Q222 Análisis de la satisfacción de los estudiantes con la titulación de Grado o Máster.
- Q223 Análisis de la satisfacción del PDI y PAS implicados en la titulación.
- Q224 Seguimiento de la inserción laboral de los egresados.
- Q225 Análisis de la satisfacción con los estudios de doctorado.
- Q231 Sugerencias, quejas y reclamaciones para la mejora del título.
- Q312_1 Gestión de la movilidad internacional de los estudiantes de Grado, Máster Universitario y Doctorado.
- Q312_2 Gestión de la movilidad nacional de los estudiantes de Grado: Programa SICUE.

GESTIÓN ACADÉMICA DE LAS TITULACIONES:

- Q411 Admisión a estudios oficiales de Máster Universitario.
- Q412 Admisión a estudios oficiales de Grado.
- Q413 Reconocimiento y transferencia de créditos.
- Q414 Evaluación del aprendizaje.
- Q415 Expedición de títulos oficiales y suplementos europeos al título.
- Q416 Concesión de premios extraordinarios en las titulaciones oficiales.
- Q417 Desarrollo e implementación del POUZ de la UZ.
- Q418 Propuesta de actividades académicas complementarias y su reconocimiento académico en las enseñanzas oficiales de Grado.

a.3 Procedimientos de apoyo

Sirven de apoyo a los procesos clave y posibilitan los estratégicos.

GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y MATERIALES:

- Q511 Evaluación anual de la actividad docente del PDI.
- Q512 Gestión de la formación del PDI.

EVALUACIÓN, REVISIÓN Y MEJORA:

- IT_001 Instrucción técnica para la elaboración de la documentación del SIGC de la Universidad de Zaragoza.
- IT_002 Instrucción técnica sobre la información pública de las titulaciones oficiales de la Universidad de Zaragoza.

CSV: b54d99d79e5e5a160cc369ac31fbbe3c	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 6 / 29	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
SERGIO ESPUELAS SEGURA	Jefe de Negociado de Calidad	17/07/2025 07:58:00	
MARIA CARMEN PEREZ-LLANTADA AURIA	Vicedena de Calidad y Profesorado	17/07/2025 09:14:00	
JOSE ANTONIO BELTRÁN CEBOLLADA	Decano de la Facultad de Filosofía y Letras	17/07/2025 09:59:00	



b) Procedimientos e instrucciones técnicas del centro

Además de este marco institucional, la Facultad de Filosofía y Letras dispone de una normativa propia alineada con la normativa institucional. Teniendo en cuenta esta normativa y, por otro lado, la experiencia acumulada en la implantación de procesos de gestión de la calidad y seguimiento interno y externo del SIGC, despliega los siguientes procedimientos:

b.1 Procedimientos estratégicos

- PRE_001 Elaboración y Revisión de Política y Objetivos de Calidad de la Facultad de Filosofía y Letras.
- PRE_002 Elaboración y Gestión de los Planes Estratégicos de Mejora de la Facultad de Filosofía y Letras.
- PRE_003 Elaboración del Informe de Seguimiento del SIGC y Programa de Actuación de la Facultad de Filosofía y Letras.
- PRE_004 Agentes del SIGC, Nombramiento, Cese y Renovación de los mismos en la Facultad de Filosofía y Letras.
- PRE_005 Definición de Indicadores y su Gestión.
- PRE_006 Recogida y Gestión de las Evidencias del SIGC.

b.2 Procedimientos clave

- PRC_001 Protocolo para la realización de las auditorías internas del SIGC de la Facultad de Filosofía y Letras.
- PRC_002 Modificación de los títulos de Grado y Máster de la Facultad de Filosofía y Letras.
- PRC_003 Revisión de los informes anuales de evaluación de la calidad y los resultados de aprendizaje (IECRA) y elaboración y aprobación de los planes de innovación y mejora de las titulaciones (PAIMs) de la Facultad de Filosofía y Letras.
- PRC_004 Elaboración, actualización y aprobación de las guías docentes.
- PRC_005 Gestión de quejas, sugerencias y reclamaciones para la mejora de los títulos y del SIGC de la Facultad de Filosofía y Letras.
- PRC_006 Gestión de la movilidad nacional e internacional de los estudiantes de Grado y Máster.
- PRC_007 Reconocimiento de créditos de la Facultad de Filosofía y Letras.
- PRC_008 Desarrollo y gestión del Plan de Ordenación Universitaria (POU) de la Facultad de Filosofía y Letras.
- PRC_011 Concesión de premios y menciones de Grado y Máster de la Facultad de Filosofía y Letras.
- PRC_012 Organización y desarrollo de programas y actividades para estudiantes de nuevo ingreso en estudios de Grado y Máster de la Facultad de Filosofía y Letras.
- PRC_013 Propuesta y asignación de Directores de los Trabajos Fin de Estudios.
- PRC_014 Tribunales de Matrícula de Honor de Trabajos de Fin de Grado y de Evaluación de Trabajos Fin de Máster.
- PRC_015 Defensa y Evaluación del Trabajo Fin de Grado en la Facultad de Filosofía y Letras.
- PRC_016 Defensa del Trabajo Fin de Máster en la Facultad de Filosofía y Letras.

b.3 Procedimientos e instrucciones técnicas de apoyo

- PRA_001: *Gestión y mejora de los recursos materiales y servicios de la Facultad de Filosofía y Letras.* [en proceso de elaboración]
- ITA_001: *Comunicación interna y externa [en proceso de elaboración]*
- ITA_002 Asignación y solicitud de cambio de grupo de docencia en las titulaciones de Grado de la Facultad de Filosofía y Letras.

CSV: b54d99d79e5e5a160cc369ac31fbbe3c	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 7 / 29	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
SERGIO ESPUELAS SEGURA	Jefe de Negociado de Calidad	17/07/2025 07:58:00	
MARIA CARMEN PEREZ-LLANTADA AURIA	Vicedena de Calidad y Profesorado	17/07/2025 09:14:00	
JOSE ANTONIO BELTRÁN CEBOLLADA	Decano de la Facultad de Filosofía y Letras	17/07/2025 09:59:00	



- ITA_003 Criterios de la Facultad de Filosofía y Letras para la concesión de matrícula a tiempo parcial.
- ITA_005 Elaboración de los horarios de clase y del calendario de exámenes en la Facultad de Filosofía y Letras.
- ITA_006 Formato de los documentos del SIGC de la Facultad de Filosofía y Letras.
- ITA_007 Gestión de la página web de calidad de la Facultad de Filosofía y Letras.
- ITA_008 Difusión de la información del SIGC de la Facultad de Filosofía y Letras.

1.4.5. Aprobación, revisión y acceso a la documentación del SIGC

El Manual del Sistema Interno de Garantía de Calidad, que deberá ser aprobado en Junta de Facultad, se revisará al menos una vez cada cuatro años y, en todo caso, siempre que se produzcan cambios en la organización de la gestión de la Facultad, en las normas aplicables que le afecten, o como resultado del seguimiento y revisión interna y externa del SIGC. El propio manual guardará constancia de las sucesivas revisiones producidas con su número correspondiente en la tabla del Histórico de revisiones que figura al inicio del manual.

El/la Decano/a se compromete a que todos los miembros de la Facultad de Filosofía y Letras (personal docente e investigador, personal técnico de gestión y administración y servicios, y estudiantes) tengan acceso a la documentación del SIGC que les sea de aplicación, por lo que se ha dispuesto en la página web del centro (<https://fyl.unizar.es/>). En esta página se publican las versiones actualizadas de los documentos del SIGC. De igual modo, el/la Decano/a se compromete a comunicar los cambios que se produzcan en la redacción de estos últimos, estableciendo el registro y archivo correspondientes.

2. PRESENTACIÓN DEL CENTRO

2.1. Objeto

El objeto de este capítulo es ofrecer una breve presentación de la Facultad de Filosofía y Letras. En él se aporta una sucinta información sobre la historia de la Facultad, su localización, los estudios que atiende y su estructura organizativa, y se exponen los valores y las líneas maestras que rigen su compromiso con la sociedad.

2.2. Ámbito de aplicación

El ámbito de aplicación abarca a todas las titulaciones que se imparten y que son responsabilidad del centro.

2.3. Documentación de referencia

La misma que figura en el apartado 1.3 de este manual.

2.4. Desarrollo

2.4.1. Recorrido histórico

La Facultad de Filosofía y Letras hunde sus raíces en una tradición centenaria. Sus enseñanzas formaron parte del Estudio de Artes medieval que el papa Sixto IV autorizó convertir en Studium Generale universitario en 1474 a instancias del príncipe Fernando el Católico, a la sazón rey de Sicilia, una fundación universitaria que alcanzó su plenitud mediante el privilegio imperial Dum Noster Animus, otorgado por Carlos V en 1542, para convertirse en universidad de facto en 1583.

Naturalmente, su configuración actual tiene lugar en época contemporánea. Así su denominación como Facultad de Filosofía y Letras fue implantada en la célebre Ley Moyano de 1857. En cuanto a sus estudios, emanan en último término del Plan de 1931 con la Segunda República. Desde esa fecha, no ha cesado de incorporar nuevas titulaciones, adaptándose a los sucesivos cambios de ordenación y de planes de estudio: desde los emprendidos en los años cuarenta a los verificados con la llegada de la Democracia, la incorporación del país a la Unión Europea y la convergencia del Proceso de Bolonia.





La Facultad de Filosofía y Letras fue el centro pionero de la Universidad de Zaragoza en adaptar todas sus titulaciones al Espacio Europeo de Educación Superior, introduciendo elementos comparables para hacer compatible el estudio de grados adaptados al sistema europeo de transferencia de créditos (ECTS por sus siglas en inglés) y potenciando la internacionalización de la educación superior, al tiempo que incorporaba novedades y mejoras en los servicios y en los métodos de aprendizaje y enseñanza, fomentando nuevas formas de cooperación. En ese contexto, los actuales estudios de Grado y Máster se han preparado para posibilitar el reconocimiento de las cualificaciones profesionales y la movilidad nacional e internacional, beneficiando la colaboración con universidades españolas y extranjeras e impulsando un aprendizaje a lo largo de la vida.

La Facultad de Filosofía y Letras es el centro de la Universidad de Zaragoza con mayor número de titulaciones de Grado y Máster y el tercero por número de estudiantes matriculados: 2.461 en el curso 2024-2025. El centro constituye, a su vez, un importante polo de atracción para estudiantes nacionales y extranjeros. Entre 2018 y 2025 la Facultad ha acogido a más de mil cien estudiantes procedentes de treinta países, que suponen un tercio aproximadamente de los que vienen a nuestra Universidad. Se tienen firmados alrededor de 300 convenios con más de 160 universidades extranjeras de los cinco continentes.

En la Facultad de Filosofía y Letras se imparten actualmente diez grados (Estudios Clásicos, Estudios Ingleses, Filología Hispánica, Filosofía, Geografía y Ordenación del Territorio, Historia, Historia del Arte, Información y Documentación, Lenguas Modernas y Periodismo), más de una decena de másteres y dos estudios propios. Además, desde distintas sedes departamentales, el centro gestiona también diversos Programas de Doctorado. La voluntad de la Facultad de Filosofía y Letras es que los estudiantes matriculados en cualquiera de esos niveles y titulaciones tengan acceso a unos conocimientos académicos contrastados e innovadores, impartidos por un claustro de elevada competencia profesional, con la mayor y mejor disposición, y con el apoyo de un eficiente personal de administración y servicios. El profesorado adscrito al centro se distribuye en un total de treinta y tres áreas de conocimiento, correspondientes a diez departamentos/unidades predepartamentales:

- Ciencias de la Antigüedad
- Ciencias de la Documentación e Historia de la Ciencia
- Filología Francesa
- Filología Inglesa y Alemana
- Filosofía
- Geografía y Ordenación del Territorio
- Historia del Arte
- Historia
- Lingüística y Literaturas Hispánicas
- Periodismo, Comunicación Audiovisual y Publicidad

2.4.2. Misión y visión

La implantación del SIGC en la Facultad de Filosofía y Letras contribuye de modo decisivo a la consolidación y mejora constante de una labor docente en el campo de las Humanidades y las Ciencias Sociales convertida en el eje del compromiso del Centro con la sociedad. Pero es obvio que ha de beneficiar por igual al resto de las actividades que se dan cita en una Facultad interesada por igual en la investigación en todos esos ámbitos académicos y en la difusión y transferencia de los resultados de la actividad investigadora. La Facultad de Filosofía y Letras se ha erigido, históricamente, en nexo entre la Universidad de Zaragoza y el resto de los sectores de la vida cultural aragonesa, interesándose activamente en el estudio, la defensa y la conservación del patrimonio cultural artístico, histórico y filológico de la Comunidad. Pero ha sabido también tender puentes con otras culturas, tanto en el ámbito de sus intereses investigadores como en el de la colaboración científica en proyectos internacionales o en el del intercambio académico de docentes y estudiantes. Además,

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/b54d99d79e5e5a160cc369ac31fbb3c>

CSV: b54d99d79e5e5a160cc369ac31fbb3c	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 9 / 29	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
SERGIO ESPUELAS SEGURA	Jefe de Negociado de Calidad	17/07/2025 07:58:00	
MARIA CARMEN PEREZ-LLANTADA AURIA	Vicedena de Calidad y Profesorado	17/07/2025 09:14:00	
JOSE ANTONIO BELTRÁN CEBOLLADA	Decano de la Facultad de Filosofía y Letras	17/07/2025 09:59:00	



es de señalar su compromiso con los proyectos de cooperación del Vicerrectorado de Internacionalización y Cooperación en países emergentes como Senegal, Mauritania, Nicaragua o Territorios del Sahara Occidental.

En la actualidad, la Facultad de Filosofía y Letras está en la vanguardia de la docencia y del conocimiento científico. Es una de las facultades de mayor dinamismo, diversidad lingüística y cultural, y multidisciplinariedad de la Universidad de Zaragoza. Con gran proyección en el panorama español, trabaja por alcanzar la innovación y la excelencia científica y docente internacionalmente, abordando los retos de la propia Universidad (que encara su estrategia dentro de los objetivos de la Agenda 2030 sobre el Desarrollo Sostenible de la ONU, del Horizonte Europa, del próximo Programa Marco de Investigación e Innovación de la UE para 2021-2027 y, en su entorno local, de los planteamientos del III Plan Autonómico de Investigación, Desarrollo e Innovación 2021-2027), asumiendo el papel otorgado a las Humanidades en la Declaración de Granada de la XXII Conferencia Nacional de Decanatos de Letras en 2014, así como las propuestas del Gobierno de Aragón para el impulso de la formación universitaria.

La Facultad de Filosofía y Letras da visibilidad a veintisiete grupos de investigación, además de numerosos proyectos nacionales e internacionales de convocatorias altamente competitivas. Desde el 2000 ha obtenido una financiación de más de 40 millones de euros en proyectos y contratos de investigación. Igualmente ha avanzado en su posición en los rankings que miden la producción investigadora universitaria internacional. La Facultad de Filosofía y Letras realiza investigación de vanguardia que queda recogida en publicaciones en revistas científicas y editoriales de prestigio del ámbito nacional e internacional, así como en congresos y encuentros científicos de gran impacto social y cultural. Este conocimiento científico se transfiere a la actividad docente, a actividades de divulgación y a contratos con administraciones públicas.

2.4.3 Cultura y valores

La Facultad de Filosofía y Letras es un centro de robusta y amplia actividad cultural, que dispone de una programación estable y de gran arraigo, así como de proyectos de amplia colaboración y alcance institucional. Desde el Vicedecanato correspondiente se cuida del fomento, generación, coordinación y difusión pública de todas las propuestas culturales a lo largo del curso académico. La Facultad desarrolla iniciativas directas, derivadas de las propias titulaciones o bien impulsadas desde la dirección, y materializa numerosas propuestas, auspiciadas desde el propio ámbito universitario y desde otras entidades, públicas y privadas. Entre estas, cabe destacar la programación de su sala de exposiciones, que recoge iniciativas propuestas por el profesorado, como vía de transferencia de las investigaciones llevadas a cabo desde grupos y proyectos de investigación; el estudiantado, como una fórmula para profundizar en los conocimientos adquiridos y transmitirlos al resto de la comunidad universitaria; y por otras instituciones científicas y culturales cuya orientación y objetivos coinciden con los de la Facultad. Del mismo modo, la Facultad de Filosofía y Letras está en contacto constante con los medios de comunicación, con el fin de dar a conocer tanto las actividades desarrolladas cuanto los planes de estudio en vigor.

Cabe hacer hincapié también en la voluntad de documentación y archivo de esas actividades culturales, vinculada a la propia historia y al ser del centro. A tal efecto, se fijan fotográficamente y en grabación de imagen casi la totalidad de los actos programados o con participación de la Facultad de Filosofía y Letras en el exterior (caso del teatro, la ópera, cursos o conferencias), con la última consigna de formar parte de los fondos de la Universidad de Zaragoza a través de su depósito en la Biblioteca María Moliner, para público uso y aprovechamiento. Con mantenimiento a cargo del SEMETA, se procura la dotación de contenidos propios del canal de televisión en Red, en las redes sociales y en la propia Agenda cultural de la página web de la Facultad (fyl.unizar.es/), que constituyen una referencia importante para conocer el día a día de este quehacer en el terreno de la gestión cultura.

Finalmente, y para dinamizar y dar mayor visibilidad a la actividad del centro, se cuenta con un canal YouTube, FyLmaciones (<https://fylmaciones.unizar.es/>), repositorio audiovisual que recoge la intensa actividad académica y de proyección social del centro.

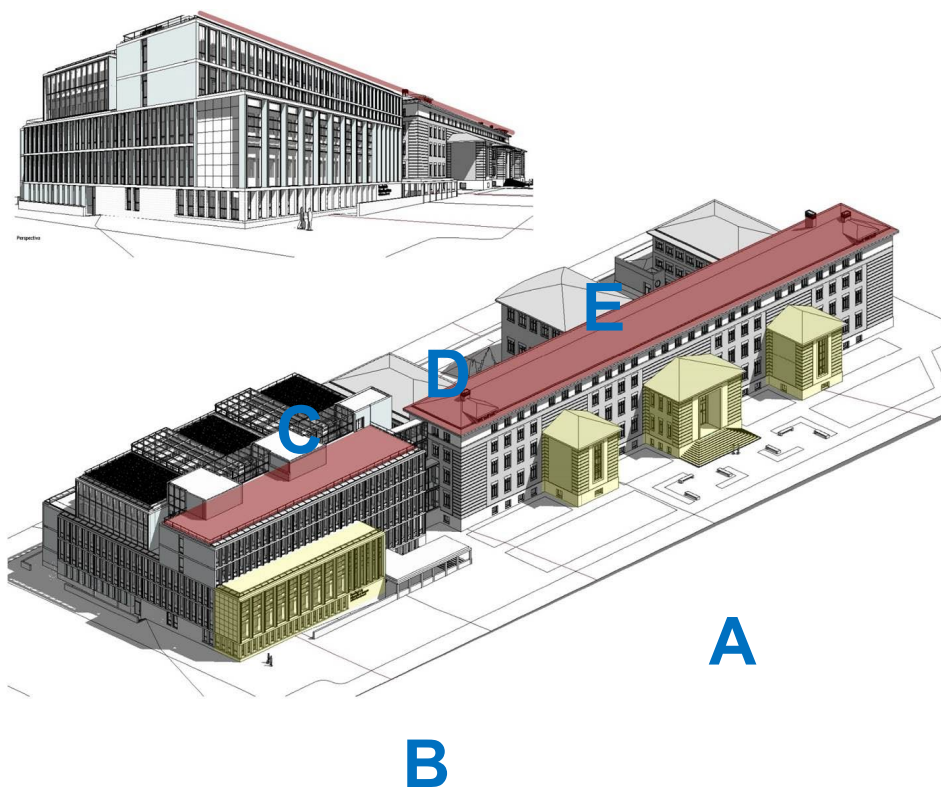
CSV: b54d99d79e5e5a160cc369ac31fbbe3c	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 10 / 29	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
SERGIO ESPUELAS SEGURA	Jefe de Negociado de Calidad	17/07/2025 07:58:00	
MARIA CARMEN PEREZ-LLANTADA AURIA	Vicedena de Calidad y Profesorado	17/07/2025 09:14:00	
JOSE ANTONIO BELTRÁN CEBOLLADA	Decano de la Facultad de Filosofía y Letras	17/07/2025 09:59:00	



2.4.4 Localización

La Facultad de Filosofía y Letras se encuentra ubicada en el Campus San Francisco de la Universidad de Zaragoza en la calle Pedro Cerbuna, nº 12, 50.009 Zaragoza.

El edificio está compuesto por cinco pabellones A, B, C, D y E, y en edificio anexo se encuentra la Biblioteca María Moliner.



Tanto la localización como el contacto se puede encontrar en la web de la Facultad:

<https://fyl.unizar.es/localizacion-0>





Unidad	Teléfono	Correo electrónico
Conserjería		
Edificio Central Pabellón A	976761505	csjfiloz@unizar.es
Edificio Central Pabellón B	976761506	
Biblioteca María Moliner	876554046	
Encargado de conserjería	976762866 673062530	encsjfiloz@unizar.es
Administración		
Secretaría	976761507	secrefil@unizar.es
Administradora	876553803	admifiloz@unizar.es
Oficina de elaciones internacionales	876553806	reinfiloz@unizar.es
Decanato		
Secretaría	976761508	dirfiloz@unizar.es
Biblioteca		
Conserjería auxiliar Biblioteca	976762676	bibfiloz@unizar.es
Dirección	976762711	dbifiloz@unizar.es
Información y préstamo	876554014	bibbfiloz@unizar.es
Laboratorios		
Laboratorio de medios audiovisuales (SEMETA)	876553835	semeta@unizar.es
Taller de Radio y TV	876554030	evaef@unizar.es
Laboratorio de Prácticas Docentes	876554059	laprado@unizar.es
Laboratorio de Prehistoria y Arqueología	876553875	tartigas@unizar.es
Departamentos / Unidades Predepartamentales		
Ciencias de la Antigüedad	976762959	sed3000@unizar.es
Ciencias de la Documentación e Historia de la Ciencia	876553828	sed3011@unizar.es
Filología Francesa	976761537	sed3003@unizar.es
Filología Inglesa y Alemana	976761538	sed3004@unizar.es
	876553995	
Filosofía	876554064	sed5012@unizar.es
Geografía y Ordenación del Territorio	976762060	sed3006@unizar.es
Historia del Arte	976762061	sed3007@unizar.es
Historia	976762138	sed3012@unizar.es
	976762139	
Lingüística y Literaturas Hispánicas	976762136	sed3013@unizar.es
	976762137	
Periodismo y Comunicación Audiovisual y Publicidad	876554064	Sed5013@unizar.es

3. ESTRUCTURA ORGANIZATIVA

3.1. Objeto

El objeto de este capítulo es definir y detallar la estructura del SIGC implantado en la Facultad de Filosofía y Letras para lograr el desarrollo y cumplimiento de los objetivos marcados en su SIGC para la mejora de sus actividades y la continua mejora del propio sistema.

3.2. Ámbito de aplicación

El ámbito de aplicación abarca a todas las titulaciones que se imparten, cuyos procesos de gestión son responsabilidad del centro.

CSV: b54d99d79e5e5a160cc369ac31fbbe3c	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 12 / 29	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
SERGIO ESPUELAS SEGURA	Jefe de Negociado de Calidad	17/07/2025 07:58:00	
MARIA CARMEN PEREZ-LLANTADA AURIA	Vicedena de Calidad y Profesorado	17/07/2025 09:14:00	
JOSE ANTONIO BELTRÁN CEBOLLADA	Decano de la Facultad de Filosofía y Letras	17/07/2025 09:59:00	





3.3. Documentación de referencia

A la documentación referida en el punto 1.3. se añaden las decisiones tomadas por las Comisiones del centro, que según su naturaleza pueden adquirir valor normativo.

3.4. Desarrollo

3.4.1. Gestión del centro

La Facultad de Filosofía y Letras se organiza a través de órganos tanto unipersonales como colegiados que desempeñan diferentes funciones en el desarrollo y funcionamiento de la actividad universitaria. Como consta en la página web del centro, la organización de la Facultad de Filosofía y Letras se rige por las actuaciones de los siguientes órganos y comisiones:

Organigrama del equipo de dirección



Las funciones y responsabilidades del equipo de dirección son las siguientes:

Cargo	Funciones
Decano	- Representa a la Facultad y preside sus cuerpos colegiados (Junta de Facultad, Comisión Permanente, etc.). - Coordina y dirige las actividades de gestión, de investigación y académicas de la facultad. - Asegura el respeto de las regulaciones y normativas universitarias y de la facultad. Autoriza el presupuesto de la facultad y los gastos. - Fomenta la excelencia en la enseñanza, la investigación y los servicios. - Promueve relaciones institucionales con otras facultades, universidades y organizaciones externas.
Administrador	- Se encarga de la gestión administrativa y económica del Centro. - Supervisa al personal técnico, de gestión, de administración y de servicios (PTGAS) de la Facultad. - Ejecuta la gestión contable y el manejo financiero de la Facultad. - Da apoyo a la gestión de recursos humanos del personal docente y administrativo de la facultad. - Es responsable de la Carta de Servicios del Centro.
Profesor Secretario	- Actúa como fedataria de los acuerdos y actuaciones de la Facultad. - Custodia la documentación oficial de la facultad. - Organiza los procesos electorales y otras convocatorias internas. - Elabora actas de las reuniones de los órganos colegiados de la Facultad. - Realiza tareas de documentación y registro de los órganos colegiados y de las distintas comisiones de la facultad.





Vicedecano de Calidad y Profesorado	- Se encarga de supervisar el ciclo de calidad del centro para la mejora continua y de los procedimientos vinculados al personal docente y de investigación. - Hace el seguimiento de los sistemas de aseguramiento de calidad de la facultad. - Fomenta la innovación docente y el desarrollo profesional del profesorado.
Vicedecano de Política Académica	- Es responsable de la planificación y el desarrollo de las titulaciones del centro. - Organiza y gestiona el diseño, la modificación y el aseguramiento de la calidad de los programas académicos de los grados y másteres. - Vela por la organización docente y la mejora continua de las titulaciones.
Vicedecano de Estudiantes y Relaciones Internacionales	- Es el contacto principal para los estudiantes y supervisa los programas de movilidad nacional e internacional (SICUE, ERASMUS, otros acuerdos, etc.). - Gestiona y organiza eventos y programas orientados al estudiantado. - Hace el seguimiento de temas académicos y administrativos de los alumnos (inscripciones, documentos, subsidios, etc.). - Promueve la participación de los estudiantes en la vida de la facultad.
Vicedecano de Infraestructuras y Servicios	- Se encarga de supervisar los recursos materiales de la Facultad. - Hace el seguimiento el mantenimiento y la adaptación de las instalaciones (aulas, laboratorios, etc.) para atender las necesidades de las enseñanzas y de la investigación. - Administra los recursos materiales y el equipamiento tecnológico de la Facultad. - Organiza y gestiona las actuaciones de utilización de espacios y optimización de infraestructuras.
Vicedecano de Cultura y Proyección Social	- Coordina y difunde actividades culturales, seminarios, charlas y eventos, dando visibilidad a la dimensión social del Centro. - Gestiona relaciones con organizaciones, entidades y la comunidad en general para promover el intercambio de conocimientos y la divulgación de las actividades de la facultad. - Promueve iniciativas de responsabilidad social y compromiso con la Agenda 2030.

Complementan el Equipo Decanal dos Delegados del Decano con las siguientes encomiendas:

Cargo	Funciones
Delegado del Decano para la Digitalización	- Supervisa y dirige la página web de la Facultad. - Supervisa y coordina las páginas web de los Departamentos de la Facultad. - Diseña y supervisa la digitalización de procesos administrativos.
Delegado del Decano para la Comunicación	- Supervisa y dirige la política comunicativa de la Facultad, de los Departamentos y de las titulaciones. - Canaliza hacia la sociedad la información generada por profesores y estudiantes a través de los medios de comunicación y de las redes sociales.

Además están también implicados en la gestión del centro los siguientes órganos y comisiones:

Junta de Facultad, con representantes de todos los grupos de interés

- Equipo de dirección
- Administrador/a
- Representantes del profesorado en todas sus categorías
- Representantes de los estudiantes
- Representantes del personal técnico, de gestión de administración y servicios

CSV: b54d99d79e5e5a160cc369ac31fbb3c	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 14 / 29	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
SERGIO ESPUELAS SEGURA	Jefe de Negociado de Calidad	17/07/2025 07:58:00	
MARIA CARMEN PEREZ-LLANTADA AURIA	Vicedena de Calidad y Profesorado	17/07/2025 09:14:00	
JOSE ANTONIO BELTRÁN CEBOLLADA	Decano de la Facultad de Filosofía y Letras	17/07/2025 09:59:00	



Comisiones de Facultad

- Comisión Permanente
- Comisiones de Garantía de la Calidad de Grado y de Máster
- Comisión de Calidad
- Comisión de Calidad de Servicios de la Facultad de Filosofía y Letras
- Comisión de Permanencia
- Comisión de Biblioteca
- Comisión de Cultura
- Comisión de Patrimonio

Grupos de trabajo

- Grupo de trabajo de Igualdad de género
- Grupo de trabajo para la Agenda 2030

3.4.2. Agentes del SIGC

Además de los miembros del Equipo de Dirección del centro, y de las comisiones en las que, de manera tangencial puedan tomarse decisiones que afecten a la gestión de la calidad, el núcleo de gestión del SIGC recae sobre:

- Comisión de Calidad de la Facultad de Filosofía y Letras
- Comisión de Garantía de la Calidad de los estudios oficiales de Grado
- Comisión de Garantía de la Calidad de los estudios oficiales de Máster
- Comisión de Evaluación de los diferentes títulos oficiales de Grado
- Comisión de Evaluación de los diferentes títulos oficiales de Máster
- Coordinadores/as de los títulos oficiales de Grado
- Coordinadores/as de los títulos oficiales de Máster
- Comisión de Calidad de los Servicios

3.4.3 Instrumentos del SIGC de los estudios de Grado y Máster

Memoria de Verificación

a) RD 1393/2007

Documento de referencia que configura el proyecto de un título oficial y constituye el compromiso de la Universidad sobre las características del título y las condiciones en las que se van a desarrollar las enseñanzas. Para poder acreditar o renovar la acreditación de la titulación, la Universidad deberá justificar el ajuste de la situación de lo realizado con lo propuesto en el proyecto presentado, o bien justificar las causas del desajuste y las acciones realizadas en cada uno de los ámbitos. Todo ello tiene su correspondiente reflejo en los Informes de Renovación de la Acreditación de todas las titulaciones.

b) RD 822/2021

Documento de referencia que modifica al anterior y configura el proyecto básico de un título oficial y constituye el compromiso de la Universidad sobre las características generales del título y las condiciones en las que se van a realizar el desarrollo detallado de las enseñanzas. Para poder acreditar o renovar la acreditación de la titulación, la Universidad deberá justificar el ajuste de la situación de lo realizado con lo propuesto en el proyecto presentado, así como la trazabilidad, dentro de la gestión de los diferentes títulos en el SIGC, de las modificaciones en la materialización en el proyecto formativo de las enseñanzas.



b54d99d79e5e5a160cc369ac31fbb3c

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/b54d99d79e5e5a160cc369ac31fbb3c>



Proyecto formativo (RD 822/2021)

Documento de materialización y gestión de las enseñanzas conforme a lo fijado en la Memoria de Verificación, cuya gestión corresponde a las Comisiones de Garantía de la Calidad. Regula el funcionamiento práctico de las titulaciones, la oferta de asignaturas, y su detalle, y permite definir los contenidos de las guías docentes.

Informe de Evaluación de la Calidad (IEC)

Este informe, regulado en el procedimiento Q212, constituye uno de los instrumentos del Sistema Interno de Garantía de Calidad (SIGC) que sirve de base al seguimiento de la adecuada implantación de las enseñanzas realizado por la Agencia de Calidad y Prospectiva Universitaria (ACPUA). A través de este informe la Comisión de Evaluación de la Calidad de la titulación expresa un diagnóstico de la situación en lo relativo a la calidad de todos los aspectos docentes y organizativos de la titulación, formulando recomendaciones sobre los aspectos que, atendiendo a las evidencias, son objeto de mejora. Para elaborar este Informe resulta fundamental conocer y analizar los resultados previstos en la Memoria de Verificación del título en relación con los diferentes indicadores, así como los criterios y umbrales establecidos que permitan contextualizar los resultados de los anteriores.

Plan Anual de Innovación y Mejora (PAIM)

Constituye uno de los instrumentos del Sistema Interno de Garantía de Calidad (SIGC) cuyo objetivo fundamental es la mejora continua de las titulaciones. Se utilizará, además, para el seguimiento de la adecuada implantación de las enseñanzas realizado por la Agencia de Calidad y Prospectiva Universitaria (ACPUA).

Para su elaboración resulta fundamental conocer y analizar el Informe de Evaluación de la Calidad de las distintas titulaciones, ya que todo lo recogido en el PAIM debe estar reflejado y justificado debidamente en los IEC correspondientes. Su elaboración se recoge en los procedimientos Q213 y Q214.

Plan Anual de Innovación y Mejora de centro (PAIM de centro)

Documento que recoge acciones, temporalidad indicadores y responsables de todas las titulaciones del centro y su análisis permite a la Comisión de Calidad del centro proponer acciones transversales de mejora continua.

4. POLÍTICA Y OBJETIVOS DE CALIDAD DE LA FACULTAD DE FILOSOFÍA Y LETRAS

4.1. Objeto

En este capítulo se indica la manera en la que la Facultad de Filosofía y Letras define, revisa y mantiene permanentemente actualizada su política de calidad, formulada por el Equipo de Dirección y por los órganos competentes en materia de calidad del centro (Comisión de Calidad y Junta de Facultad), en coherencia con la política y los objetivos de calidad de la UZ y a partir de información procedente de los grupos de interés, que constituyen un marco de referencia para establecer los objetivos de calidad.

En este capítulo también se facilitan detalles sobre cómo el Equipo de Dirección del Centro garantiza que dicha política de calidad:

- Sea adecuada al propósito de la UZ y de la Facultad de Filosofía y Letras.
- Incluya el compromiso de revisar mejorar continuamente la eficacia del Sistema Interno de Garantía de Calidad (SIGC).
- Proporcione un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de calidad.
- Sea transmitida y comprendida por los diferentes órganos y comisiones implicados.





4.2. Ámbito de aplicación

Es de aplicación a todas las titulaciones oficiales que se imparten y que son responsabilidad del centro, y a sus distintos grupos de interés.

4.3. Documentación de referencia

Se aplica la normativa referida en el apartado 1.3.

4.4. Desarrollo

La Facultad de Filosofía y Letras está comprometida con la cultura de calidad para la mejora continua de los procesos de gestión, con una clara apuesta por la transparencia y la mejora continua como ejes fundamentales para conseguir los objetivos de mejora planteados.

Para ello, en cada uno de los programas de actuación aprobados formula por escrito su política y objetivos de calidad, que afectan a todos los títulos oficiales de Grado y Máster. En particular cabe señalar los siguientes principios, que conforman su política de calidad:

- Analizar la situación de las diferentes titulaciones, dando respuestas a las desviaciones producidas respecto a lo fijado en las diferentes memorias de Verificación, por medio de modificaciones de las mismas.
- Proponer nuevos títulos para dinamizar y actualizar su mapa de titulaciones.
- Entender el SIGC como una herramienta de gestión al servicio de la toma de decisiones y, por tanto, siempre en continua revisión y mejora, incorporando aquellos mecanismos que faciliten la toma de decisiones, y prescindiendo de aquellos que no resulten útiles o estén obsoletos.
- Garantizar la información y transparencia en la información generada y en la toma de decisiones, no solo ante los agentes y grupos de interés, sino también ante la sociedad.
- Apostar por una mayor implicación del estudiantado en la gestión de los procesos de innovación y mejora, haciéndolo corresponsable de la toma de decisiones.
- Avanzar hacia la renovación de la acreditación del SIGC del centro.

Para acometer los siguientes principios, la revisión de la Política y de los Objetivos de Calidad del centro se realiza conforme al procedimiento estratégico [PRE_001 Elaboración y Revisión de Política y Objetivos de Calidad de la Facultad de Filosofía y Letras](#) y emana del trabajo de la Comisión de Calidad del centro.

Una vez aprobada por la Comisión de Calidad, se somete a la consideración de la Junta de Facultad. Posteriormente se procede a su difusión a través de la web de la Facultad, garantizándose así que se da a conocer a todos los grupos de interés.

Para la elaboración y difusión del documento de revisión de la Política y de los Objetivos de Calidad del centro se aplicarán las siguientes instrucciones técnicas:

- ITA_006 Formato de los documentos del SIGC de la Facultad de Filosofía y Letras.
- ITA_007 Gestión de la página web de calidad de la Facultad de Filosofía y Letras.
- ITA_008 Difusión de la información del SIGC de la Facultad de Filosofía y Letras.

Para alinear la Política y los objetivos de calidad con las dimensiones y criterios de la Agencia de Calidad y Prospectiva Universitaria de Aragón (ACPUA), la Facultad de Filosofía y Letras propone los siguientes ejes estratégicos, que abarcan desde el diseño y la impartición de sus programas hasta el desarrollo de su personal, la gestión de recursos y su impacto en la sociedad.





Eje Estratégico 1. Gobernanza de la calidad e impacto social

Objetivo estratégico 1.1 (OE1.1): Política y objetivos de calidad	Apostar por la excelencia en enseñanza, capacitación, investigación, servicios y administración, estableciendo una cultura de calidad y fundamentando la toma de decisiones en el Sistema Interno de Garantía de Calidad (SIGC) implantado, apoyado en indicadores para la mejora continua. Apostar por iniciativas basadas en derechos humanos, principios democráticos y los Objetivos de Desarrollo Sostenible, fomentando la libertad, la justicia social, el pluralismo, la tolerancia y la convivencia pacífica, y luchando contra la desigualdad y la discriminación. Promueve la colaboración con la sociedad como motor de desarrollo.
Objetivo estratégico 1.2 (OE1.2): Transparencia y proyección social	Asegurar la claridad y el acceso público a la información actualizada. Elaborar una amplia agenda cultural con el fin de promover los valores culturales en la comunidad universitaria y en la sociedad, mostrando su compromiso social mediante actividades que se alinean con los derechos humanos y los ODS. Asimismo, apostar por actividades que visibilicen su patrimonio histórico y artístico.
Objetivo estratégico 1.3 (OE1.3): I+D+i y transferencia del conocimiento	Fomentar la investigación de vanguardia y el liderazgo en el saber, apostando también por la transferencia de conocimiento, tanto a la docencia como al sector productivo y a la sociedad en general. Además, impulsar de manera activa la difusión del saber a distintos sectores sociales, en beneficio de la comunidad.

Eje Estratégico 2: Diseño y gestión de programas formativos

Objetivo estratégico 2.1 (OE2.1): Diseño de programas	Asegurar la calidad y la mejora continua de sus titulaciones, incluyendo el diseño, la modificación y la actualización de títulos, y proponiendo nuevos títulos para dar respuesta a las necesidades de la sociedad. Orientar el diseño de las titulaciones al aprendizaje centrado en el estudiante. Tener en cuenta la variedad de perfiles de ingreso y ofrece metodologías pedagógicas innovadoras, así como planes de acción tutorial.
Objetivo estratégico 2.2 (OE2.2): Impartición y apoyo al estudiante	Realizar un seguimiento continuo de la implementación de las titulaciones, gestionando el diseño docente (guías, acciones de innovación) y su desarrollo (horarios, actividades prácticas como laboratorios y salidas de campo). Ofrece apoyo y orientación personalizada a los estudiantes desde el inicio hasta la finalización de sus estudios y fomenta también la internacionalización.

Eje Estratégico 3: Gestión del personal y recursos

Objetivo estratégico 3.1 (OE3.1): Personal académico y de apoyo	Promover la calidad de sus docentes, incentivando la formación continua del profesorado, su participación en actividades de innovación docente, así como su actividad de investigación innovadora. Fomentar la formación permanente de cara a su estabilidad y promueve actividades de internacionalización. Fomentar también la colaboración entre el personal técnico, de gestión, administración y servicios (PTGAS), educadores e investigadores para la mejora de los procesos.
Objetivo estratégico 3.2 (OE3.2): Recursos materiales y servicios	Asegurar las condiciones necesarias para el desarrollo de la docencia, la investigación y la gestión óptimas. Visibilizar el compromiso del centro con los valores de sostenibilidad, dejando constancia de ello en las actividades que realiza y en sus infraestructuras. Invertir continuamente en la mejora tecnológica, el equipamiento de espacios y laboratorios y los recursos de la Biblioteca de Humanidades María Moliner.



b54d99d79e5e5a160cc369ac31fbbe3c



Eje Estratégico 4: Evaluación y mejora continua

Objetivo estratégico 4.1 (OE4.1): Análisis de resultados	Realizar de forma sistemática el análisis de los resultados de los indicadores del SIGC, para identificar fortalezas y aspectos de mejora en lo relativo a resultados de las enseñanzas, el aprendizaje, la inserción laboral de los egresados y la satisfacción de los diversos grupos de interés. A partir de este análisis, proponer acciones de mejora continua de forma transversal para todas las titulaciones del centro.
Objetivo estratégico 4.2 (OE4.2): Gestión de la información	Llevar a cabo la revisión del SIGC y un análisis continuo de la validez de los indicadores de forma que permita optimizar los procesos y recoger información que sea relevante para la toma de decisiones de cara a la mejora continua. Buscar también la mejora continua en la difusión de la información interna y externa del centro, esta última especialmente a través de su página web y de sus redes sociales.

4.4.1. Identificación de los grupos de interés

Por grupo de interés se entienden todas aquellas personas, grupos o instituciones que participan, directa o indirectamente, en las enseñanzas de la Facultad de Filosofía y Letras:

- Estudiantes
- Personal docente e investigador
- Coordinadores de titulaciones
- Directores de departamentos
- Personal técnico, de gestión y administración de servicios
- Egresados
- Empleadores
- Sociedad en general

4.4.2. Canales de participación de los grupos de interés

Los estudiantes, el Personal Docente e Investigador (PDI) y el Personal técnico, de gestión, de Administración y Servicios (PTGAS) de la Facultad de Filosofía y Letras están representados en los diferentes órganos colegiados, así como en las diferentes comisiones que emanan de los anteriores.

Todos ellos están representados en las comisiones de centro que gestionan y hacen el seguimiento de la calidad de las titulaciones: Comisiones de Evaluación de las titulaciones, Comisión de Garantía de la Calidad de los Estudios de Grado, Comisión de Garantía de la Calidad de los Estudios de Máster y Comisión de Calidad. En las comisiones de evaluación de la calidad de las titulaciones participan también profesionales externos.

Además, el Equipo Decanal participa en los órganos anteriores y, por su parte, los equipos de dirección departamental participan a través de la Comisión de Calidad y de la Junta de Facultad.

La Facultad de Filosofía y Letras mantiene contacto con empleadores, organizaciones y sociedad en general e informa a estos grupos de todas las actividades que organiza el centro.





4.4.3. Rendición de cuentas a los grupos de interés

Para medir la satisfacción de los grupos de interés, el SIGC de la Facultad de Filosofía y Letras cuenta con los siguientes procedimientos institucionales y de centro:

- Q222 Análisis de la satisfacción de los estudiantes con la titulación de Grado o Máster.
- Q223 Análisis de la satisfacción del PDI y PAS implicados en la titulación.
- Q224 Seguimiento de la inserción laboral de los egresados.
- Q225 Análisis de la satisfacción con los estudios de doctorado.
- Q231 Sugerencias, quejas y reclamaciones para la mejora del título.
- Q312_1 Gestión de la movilidad internacional de los estudiantes de Grado, Máster Universitario y Doctorado.
- Q312_2 Gestión de la movilidad nacional de los estudiantes de Grado: Programa SICUE.
- PRE_005 Definición de indicadores del SIGC y su gestión.
- PRE_006 Recogida y gestión de las evidencias del SIGC.
- PRC_005 Procedimiento para la gestión de quejas, sugerencias y reclamaciones para la mejora de los títulos de la Facultad de Filosofía y Letras.
- ITA_008 Difusión de la información del SIGC de la Facultad de Filosofía y Letras.

En acceso abierto, en el portal preferente de comunicación con los estudiantes actual y futuro: <https://estudios.unizar.es>, se muestran los resultados de las encuestas para cada titulación (apartado Encuestas y Resultados) además de los informes anuales que se publican a través de la web <https://encuestas.unizar.es/resultados-encuestas>.

Enmarcando la rendición de cuentas en un concepto más amplio donde la transparencia permita la evaluación de la calidad por la sociedad en su conjunto, de forma generalizada se hace pública toda aquella información que se considera de interés. Así, en lo que se refiere a la rendición de cuentas sobre los resultados de calidad de las titulaciones, cualquier ciudadano/a, a través del portal de transparencia <http://portaltransparencia.unizar.es>, tiene acceso a información actualizada donde se puede hacer un seguimiento de los siguientes datos:

- Rendimiento académico a través de varios indicadores como las tasas de rendimiento y éxito académico por titulaciones y por asignatura, evolución de la demanda y oferta de plazas, tasas de graduación, abandono, etc.
- Evaluación de la calidad y satisfacción con las titulaciones desde los informes de calidad y resultados de aprendizaje y planes anuales de innovación y mejora.
- Seguimiento de egresados/as desde los datos y estudios de la inserción laboral o los indicadores de prácticas curriculares y extracurriculares.

5. GARANTÍA DE CALIDAD DE LOS PROGRAMAS FORMATIVOS EN ESTUDIOS OFICIALES

5.1. Objeto

El objeto del presente capítulo es presentar los mecanismos que permiten a la Facultad de Filosofía y Letras garantizar la calidad de sus programas formativos, y mantener y renovar adecuadamente su oferta, así como aprobar, hacer seguimiento y revisar dichos programas.

5.2. Ámbito de aplicación

Es de aplicación a todas las titulaciones que se imparten y que son responsabilidad del centro.

5.3. Documentación de referencia

Se aplica la normativa referida en el apartado 1.3.





5.4 Desarrollo

Para garantizar la calidad de sus programas formativos y asegurar una docencia centrada en el estudiante la Facultad de Filosofía y Letras lleva a cabo las siguientes actuaciones:

- Gestiona los órganos que intervienen en la gestión de la calidad, identifica los grupos de interés y establece procedimientos de diseño, control, planificación, desarrollo y revisión periódica de los títulos oficiales, sus objetivos y competencias asociadas.
- Dispone de sistemas de recogida de información para su análisis, todo con el objetivo de valorar el estado de su oferta formativa, su actualización o redefinición.
- Cuenta con mecanismos para la gestión del proceso de toma de decisiones respecto a su oferta formativa, el diseño de los títulos y sus objetivos.
- Realiza un seguimiento de las mejoras derivadas de los procesos de revisión periódica de los títulos oficiales.
- Determina el modo (cómo, quién, cuándo) en el que se rinden cuentas a los grupos de interés sobre la calidad y los procesos de gestión de las titulaciones.
- Define criterios para la eventual suspensión de un título.

Para llevar a cabo las anteriores actuaciones, el SIGC cuenta con los siguientes procedimientos, ya citados:

- Q111 Nombramiento, renovación y cese de los agentes del SIGC en estudios de Grado y Máster Universitario.
- Q212 Elaboración del Informe de Evaluación de la Calidad (IEC) de las titulaciones de Grado y Máster Universitario.
- Q213 Elaboración del Informe Evaluación de la Calidad (IEC) y del Plan Anual de Innovación y Mejora (PAIM) de los programas de doctorado.
- Q214 Elaboración y seguimiento del Plan Anual de Innovación y Mejora (PAIM) de las titulaciones de Grado y Máster Universitario.
- Q215 Auditoría interna del Sistema Interno de Garantía de Calidad de Centros (SIGC) Q313 Extinción de enseñanzas de Grado, Máster Universitario y Doctorado.
- Q314 Verificación e implantación de nuevos estudios oficiales de Grado y Máster Universitario.
- Q315 Renovación de la acreditación de las titulaciones oficiales.
- Q316 Planificación de la docencia y de elaboración de las guías docentes.
- Q318 Auditoría interna implantación SIGC centros.
- PRE_001 Elaboración y revisión de la política de calidad.
- PRE_002 Gestión de la calidad de las titulaciones.
- PRE_004 Revisión del SIGC.

Asimismo, la Universidad de Zaragoza desarrolla acciones específicas para apoyar y mejorar la calidad de sus enseñanzas, que se recogen en los programas institucionales de innovación y mejora docente, en sus distintas modalidades. La Facultad de Filosofía y Letras participa en estas actividades como parte de su compromiso con la calidad de las titulaciones.

(<https://indo.unizar.es/>)

- Proyectos PIIDUZ Innovación Docente
- Proyectos PRAUZ Recursos en abierto
- Proyectos PIET Innovación de Titulación
- Proyectos PIEC Innovación de Centro
- Proyectos PIPOUZ Orientación Universitaria
- Proyectos PISOC Innovación Social
- Proyectos PICT Competencias Transversales





Se incentiva al profesorado a participar en las Jornadas de Innovación Docente e Investigación Educativa que organiza anualmente el Vicerrectorado de Política Académica de la Universidad de Zaragoza, así como en iniciativas similares de difusión de los resultados de innovación docente. Además, el centro cuenta con el Observatorio de Innovación docente (<https://sites.google.com/view/observatoriofylunizar>) iniciado e impulsado por el anterior equipo de dirección, cuyo objetivo principal es acompañar al profesorado de la Facultad en las buenas prácticas de su labor docente y en las iniciativas de innovación educativa.

El centro también apoya al Personal Docente e Investigador y le ofrece orientaciones sobre aspectos de interés en el desarrollo de su práctica profesional a través de la pestaña <https://fyl.unizar.es/personal-docente-investigador> de la web del centro.

6. ORIENTACIÓN DE LAS ENSEÑANZAS AL ESTUDIANADO

6.1. Objeto

En este apartado se describe cómo la Facultad de Filosofía y Letras orienta sus actividades docentes al aprendizaje de sus estudiantes, partiendo del análisis de sus necesidades formativas, y estableciendo mecanismos y procesos que garantizan su eficaz desarrollo y su mejora continua.

6.2. Ámbito de aplicación

Todas las actividades docentes que se realizan en el ámbito de los estudios oficiales ofertados en la Facultad de Filosofía y Letras.

6.3. Documentación de referencia

Es de aplicación la normativa y procedimientos que se referencian en el Apartado 1.3, así como la contemplada en el punto 6.3 del Manual de Calidad de la Universidad de Zaragoza revisado en 2023.

6.4. Desarrollo

Los estudiantes constituyen el principal grupo de interés de la Facultad de Filosofía y Letras respecto a las actividades de enseñanza-aprendizaje de los programas formativos de los que es responsable, por lo que orienta hacia ellos su actividad en este ámbito y se dota de procedimientos para su mejora continua y comprobación de resultados. De este modo, dispone de procedimientos que promueven el aprendizaje centrado en el estudiante, atendiendo a la diversidad de los perfiles de ingreso y apoyándose en diversas metodologías de enseñanza, planes de acción tutorial y sistemas de evaluación, y en otros recursos y actuaciones que favorecen que el estudiantado alcance los resultados de aprendizaje acordes a los esperados en el título. Estos procedimientos comprenden, por tanto, a todos los agentes implicados en el proceso de enseñanza-aprendizaje: Equipo de Dirección del Centro, Departamentos, profesorado, Secretaría, Oficina de Relaciones Internacionales, laboratorios, biblioteca y Universa. Por otra parte, permiten obtener la pertinente información relativa a su desarrollo, que es analizada por el centro para impulsar la propuesta de mejoras.

En consecuencia, la Facultad de Filosofía y Letras y los diferentes estudios oficiales por ella ofertados:

- Disponen de sistemas de información que abarcan todos los aspectos del proceso de enseñanza-aprendizaje y permiten conocer y valorar la oferta formativa en relación con los siguientes aspectos:
 - Definición de perfiles de ingreso/egreso.
 - Admisión y matriculación.
 - Reclamaciones, alegaciones, y sugerencias.
 - Apoyo y orientación a estudiantes sobre el desarrollo de la enseñanza.
 - Enseñanza y evaluación de los aprendizajes.
 - Prácticas externas y movilidad de estudiantes.





- Orientación profesional.
- Se dotan de mecanismos que permiten obtener, valorar y contrastar información sobre el desarrollo de dicho proceso.
- Establecen mecanismos que regulan las directrices que afectan al alumnado: normativa de carácter general e interna de la Universidad o de la Facultad, calendarios, horarios, etc.
- Cuentan con mecanismos para el control, revisión periódica y mejora de los procesos y actuaciones relacionados con el estudiantado.
- Disponen de procedimientos para regular y garantizar los procesos de toma de decisiones en todos los aspectos relacionados con el estudiantado.
- Identifican en qué forma los grupos de interés participan en el diseño y desarrollo de los procesos de enseñanza-aprendizaje del estudiantado.
- Informan y rinden cuentas sobre los resultados del aprendizaje del estudiantado.

Para cumplir con las anteriores funciones, el SIGC de la Universidad de Zaragoza y el SIGC de la Facultad de Filosofía y Letras tienen definidos los siguientes procedimientos documentados:

- Q222 Análisis de la satisfacción del estudiantado con la titulación de Grado o Máster.
- Q224 Seguimiento de la inserción laboral de los/as titulados/as.
- Q231 Gestión de sugerencias, quejas y reclamaciones para la mejora del título.
- Q312_1 Gestión de la movilidad internacional del estudiantado de Grado, Máster Universitario y Doctorado.
- Q312_2 Gestión de la movilidad nacional del estudiantado de Grado: Programa SICUE.
- Q316 Planificación de la docencia y elaboración de las guías docentes.
- Q411 Admisión a estudios oficiales de Máster Universitario.
- Q412 Admisión a estudios oficiales de Grado.
- Q413 Reconocimiento y transferencia de créditos.
- Q414 Evaluación del aprendizaje.
- Q416 Concesión de premios extraordinarios en las titulaciones oficiales.
- Q417 Desarrollo e implementación del POUZ de la Universidad de Zaragoza.
- Q418 Propuesta y gestión de las actividades universitarias y complementarias en estudios de Grado.
- PRC_006 Procedimiento para la gestión de la movilidad nacional e internacional del estudiantado de Grado y Máster.
- PRC_007 Procedimiento de reconocimiento de créditos de la Facultad de Filosofía y Letras
- PRC_008 Desarrollo y gestión del POU de la Facultad de Filosofía y Letras.
- PRC_009 Gestión de las prácticas externas de Grado y Máster de la Facultad de Filosofía y Letras. [en proceso de elaboración]
- PRC_010 Procedimiento de gestión de los Trabajos de Fin de Estudios de la Facultad de Filosofía y Letras.
- PRC_011 Concesión de premios y menciones de Grado y Máster de la Facultad de Filosofía y Letras.
- PRC_012 Procedimiento de organización y desarrollo de programas y actividades para estudiantes de nuevo ingreso en estudios de Grado de la Facultad de Filosofía y Letras.
- ITA_002 Asignación y solicitud de cambio de grupo de docencia en las titulaciones de Grado de la Facultad de Filosofía y Letras.
- ITA_003 Criterios de la Facultad de Filosofía y Letras para la concesión de matrícula a tiempo parcial.
- ITA_005 Elaboración de los horarios de clase y del calendario de exámenes en la Facultad de Filosofía y Letras.





7. PERSONAL ACADÉMICO Y DE APOYO

7.1. Objeto

El objeto de este apartado es describir cómo se garantiza y mejora la calidad del personal académico y de apoyo, asegurando que el acceso, la gestión y la formación del mismo se realiza con garantía suficiente para cumplir con las funciones que le son propias.

Las actuaciones objeto de este capítulo están centralizadas en la Gerencia (Servicio de Personal Docente e Investigador, Servicio de Personal Técnico, de Gestión y de Administración y Servicios y Nóminas), Vicerrectorado de Profesorado, que incluye el Secretariado de Evaluación del Personal Docente e Investigador, Vicerrectorado de Política Académica, de quien depende el Secretariado de Calidad e Innovación Docente y el Centro de Innovación, Formación e Investigación de la Universidad de Zaragoza.

7.2. Ámbito de aplicación

Es de aplicación a todo el personal académico (profesorado de los diferentes tipos de contratos, niveles y dedicaciones) así como al de administración y servicios implicados en los diferentes estudios oficiales ofertados en el centro.

7.3. Documentación de referencia

Además de la documentación planteada en el apartado 1.3. del presente documento, se debe tener en cuenta la recogida en el apartado 7.3. del Manual de Calidad de la Universidad de Zaragoza.

7.4. Desarrollo

La Facultad de Filosofía y Letras cuenta con los mecanismos de la Universidad de Zaragoza que aseguran que el acceso, la gestión y la formación de su personal se realizan con las debidas garantías para que cumpla con las funciones que le son propias:

- Se dota de procesos que le permiten recoger y valorar información sobre sus propias necesidades de personal académico de acuerdo con su política de personal.
- Cuenta con medios para recoger y analizar información relativa a las competencias y a los resultados actuales de su personal académico, con vistas al acceso, formación, evaluación del desempeño, promoción y reconocimiento.
- Tiene establecido un sistema que le permite controlar, revisar periódicamente y mejorar de forma continua su política de calidad y actuaciones relacionadas con su personal académico.
- Dispone de procedimientos para regular y garantizar los procesos de toma de decisiones relacionados con el acceso, evaluación, promoción, formación y reconocimiento.
- Identifica el modo en que los grupos de interés (en especial el profesorado y el personal de apoyo a la docencia) participan en la definición de la política de personal y en su desarrollo.
- Indica el proceso (cómo, quién, cuándo) seguido para rendir cuentas sobre los resultados de su política de personal.

Para todo lo anterior, aparte de la normativa mencionada, el SIGC de la UZ cuenta con los siguientes procedimientos generales:

- Q223 Análisis de la satisfacción del PDI y PAS implicados en la titulación.
- Q511 Valoración de la actividad docente del PDI.
- Q512 Gestión de la formación del PDI.





8. RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS

8.1. Objeto

El objeto del presente capítulo es mostrar los mecanismos con los que la Facultad de Filosofía y Letras gestiona de forma adecuada sus servicios y recursos materiales, analizando los resultados de esa gestión y aplicando la mejora continua de forma habitual y sistemática.

8.2. Ámbito de aplicación

Es de aplicación a todos los servicios y recursos materiales necesarios para garantizar el adecuado desarrollo de la actividad docente en todos los estudios oficiales ofertados en el centro.

8.3. Documentación de referencia

La documentación planteada en el apartado 1.3. del presente documento.

8.4. Desarrollo

La Facultad de Filosofía y Letras puede alcanzar mejores resultados en los procesos de gestión de sus titulaciones y para ello gestiona y mejora de forma continua sus recursos materiales y servicios.

Por esta razón:

- Dispone de mecanismos que permiten obtener y valorar la información sobre los requisitos para el diseño, dotación, mantenimiento y gestión de los recursos materiales y servicios (incluyendo los aspectos relacionados con la seguridad y el medio ambiente).
- Cuenta con procesos que le facilitan información sobre el mantenimiento, la gestión y la adecuación de los recursos materiales y servicios.
- Tiene definido el proceso para controlar, revisar periódicamente y mejorar de forma continua su política y sus objetivos de calidad y sus actuaciones sobre el personal de administración y servicios.
- Ha establecido cómo se realiza el control, revisión periódica y mejora de los recursos materiales y los servicios.
- Tiene diseñados los procesos para regular y garantizar la toma de decisiones y la puesta en marcha de actuaciones relacionadas con los recursos materiales y los servicios:
 - Q212 Elaboración del Informe de Evaluación de la Calidad (IEC) de las titulaciones de Grado y Máster Universitario.
 - Q214 Elaboración y seguimiento del Plan Anual de Innovación y Mejora (PAIM) de las titulaciones de Grado y Máster Universitario.
 - PRA_001 Gestión de los recursos materiales y servicios de la Facultad de Filosofía y Letras. [en proceso de elaboración]
 - ITA_001 Comunicación interna y externa [en proceso de elaboración]
 - ITA_005 Elaboración de los horarios de clase y del calendario de exámenes en la Facultad de Filosofía y Letras.
 - ITA_007 Gestión de la página web de calidad de la Facultad de Filosofía y Letras.
 - Q419 Quejas y sugerencias (Procedimiento general de la UZ).
 - Q222 Análisis de la satisfacción del estudiantado con la titulación de Grado o Máster.
 - Q223 Análisis de la satisfacción del PDI y PAS implicados en la titulación.
 - Carta de servicios del Centro.





9. ANALISIS DE LOS RESULTADOS

9.1. Objeto

El objeto de este capítulo es exponer el modo en el que la Facultad de Filosofía y Letras garantiza que se miden y analizan los resultados del aprendizaje, de la inserción laboral y de la satisfacción de los grupos de interés, y que se toman decisiones a partir de los mismos, para la mejora de la calidad de los estudios ofertados.

9.2. Ámbito de aplicación

Es de aplicación a todas las titulaciones que se imparten y que son responsabilidad del centro, y a sus distintos grupos de interés.

9.3. Documentación de referencia

La documentación planteada en el apartado 1.3. del presente documento.

9.4. Desarrollo

La Facultad de Filosofía y Letras analiza y tiene en cuenta los resultados de la formación. Para ello:

- Dispone de mecanismos que le permiten obtener información sobre las necesidades y expectativas de los grupos de interés en relación con la calidad de las enseñanzas.
- Recibe y analiza la información acerca de los resultados del aprendizaje, inserción laboral y satisfacción de los grupos de interés.
- Realiza el control y la revisión periódica de la información para la mejora continua del proceso formativo.
- Determina las estrategias para introducir mejoras en los resultados.
- Cuenta con los procedimientos necesarios para regular y garantizar los procesos de toma de decisiones relacionados con los resultados.
- Tiene identificada la forma en que los grupos de interés se implican en la medición, el análisis y la mejora de los resultados.
- Indica el proceso (cómo, quién, cuándo) seguido para rendir cuentas sobre los resultados (memorias de actividades, informes de resultados, etc.).

El SIGC de la Facultad de Filosofía y Letras tiene establecidos los siguientes procedimientos, unos correspondientes a la UZ y otros específicos del centro:

- Q212 Elaboración del Informe de Evaluación de la Calidad (IEC) de las titulaciones de Grado y Máster Universitario.
- Q213 Elaboración del Informe Evaluación de la Calidad (IEC) y del Plan Anual de Innovación y Mejora (PAIM) de los programas de doctorado.
- Q214 Elaboración y seguimiento del Plan Anual de Innovación y Mejora (PAIM) de las titulaciones de Grado y Máster Universitario.
- Q222 Análisis de la satisfacción del estudiantado con la titulación de Grado o Máster Universitario.
- Q223 Análisis de la satisfacción del PDI y PAS implicados en la titulación.
- Q224 Seguimiento de la inserción laboral de los/s titulados/as.
- Q225 Análisis de la satisfacción con los estudios de doctorado.
- Q231 Sugerencias, quejas y reclamaciones para la mejora del título.
- PRE_005 Definición de indicadores del SIGC y su gestión.
- PRC_002 Procedimiento para la modificación de los títulos de Grado y Máster de la Facultad de Filosofía y Letras





- PRC_003 Procedimiento para la revisión de los informes anuales de evaluación de la Calidad y los resultados de aprendizaje y elaboración y aprobación de los planes de innovación y mejora de las titulaciones de la Facultad de Filosofía y Letras.
- PRC_004 Procedimiento para la elaboración, actualización y aprobación de las guías docentes.

10. INFORMACIÓN PÚBLICA

10.1. Objeto

El objeto del presente capítulo es indicar el modo en el que la Facultad de Filosofía y Letras garantiza la publicación periódica de información actualizada relativa a sus títulos oficiales.

10.2. Ámbito de aplicación

Es de aplicación a todas las titulaciones que se imparten y que son responsabilidad del centro, y a sus distintos grupos de interés.

10.3. Documentación de referencia

La documentación planteada en el apartado 1.3. del presente documento.

10.4. Desarrollo

La Facultad de Filosofía y Letras publica la información sobre sus títulos oficiales, bien bajo su responsabilidad directa o de forma centralizada para el conjunto de la Universidad. Para ello:

- Dispone de mecanismos que le permiten obtener la información sobre el desarrollo de los títulos.
- Determina un proceso para informar a los grupos de interés acerca de los siguientes aspectos:
 - o Oferta formativa
 - o Objetivos y planificación de los títulos
 - o Políticas de acceso y orientación de los estudiantes
 - o Metodologías de enseñanza, aprendizaje y evaluación (incluidas las prácticas externas)
 - o Movilidad
 - o Quejas, reclamaciones y sugerencias
 - o Acceso, evaluación, promoción y reconocimiento del personal académico y de apoyo
 - o Servicios y utilización de los recursos materiales.
 - o Resultados de la enseñanza (en cuanto al aprendizaje, inserción laboral y satisfacción de los distintos grupos de interés).
- Define cómo se realiza el control, revisión periódica y mejora continua de la información pública que se facilita a los grupos de interés.
- Determina los procedimientos para regular y garantizar los procesos de toma de decisiones relacionados con la publicación de la información sobre los programas y títulos ofertados por el centro.

Para avanzar en esa dirección, la Facultad de Filosofía y Letras se sirve de instrucciones técnicas para gestionar, validar y publicar la información relativa a sus estudios. Además, la página web del centro garantiza el acceso por parte de todos los grupos de interés y del conjunto de la sociedad tanto a la información sobre sus titulaciones como a la referente a su SIGC, encaminado a la revisión y mejora continua de las mismas. Para ello, el centro cuenta con las siguientes instrucciones técnicas:

- ITA_001 Comunicación interna y externa [en proceso de elaboración]
- ITA_006 Formato de los documentos del SIGC de la Facultad de Filosofía y Letras.
- ITA_007 Gestión de la página web de calidad de la Facultad de Filosofía y Letras.
- ITA_008 Difusión de la información del SIGC de la Facultad de Filosofía y Letras.





11. ANEXOS

ANEXO I. MAPA DE PROCESOS

Disponible en <https://fyl.unizar.es/mapa-procesos>

ANEXO II. MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

- <https://fyl.unizar.es/calidad/manual-de-procedimientos>

ANEXO III. CARTA DE SERVICIOS

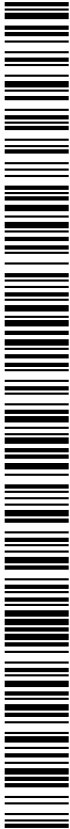
- https://iuno.unizar.es/iuno/cartas-servicios/cs_FFA



b54d99d79e5e5a160cc369ac31fbbe3c

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/b54d99d79e5e5a160cc369ac31fbbe3c>

CSV: b54d99d79e5e5a160cc369ac31fbbe3c	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 28 / 29	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
SERGIO ESPUELAS SEGURA	Jefe de Negociado de Calidad	17/07/2025 07:58:00	
MARIA CARMEN PEREZ-LLANTADA AURIA	Vicedena de Calidad y Profesorado	17/07/2025 09:14:00	
JOSE ANTONIO BELTRÁN CEBOLLADA	Decano de la Facultad de Filosofía y Letras	17/07/2025 09:59:00	



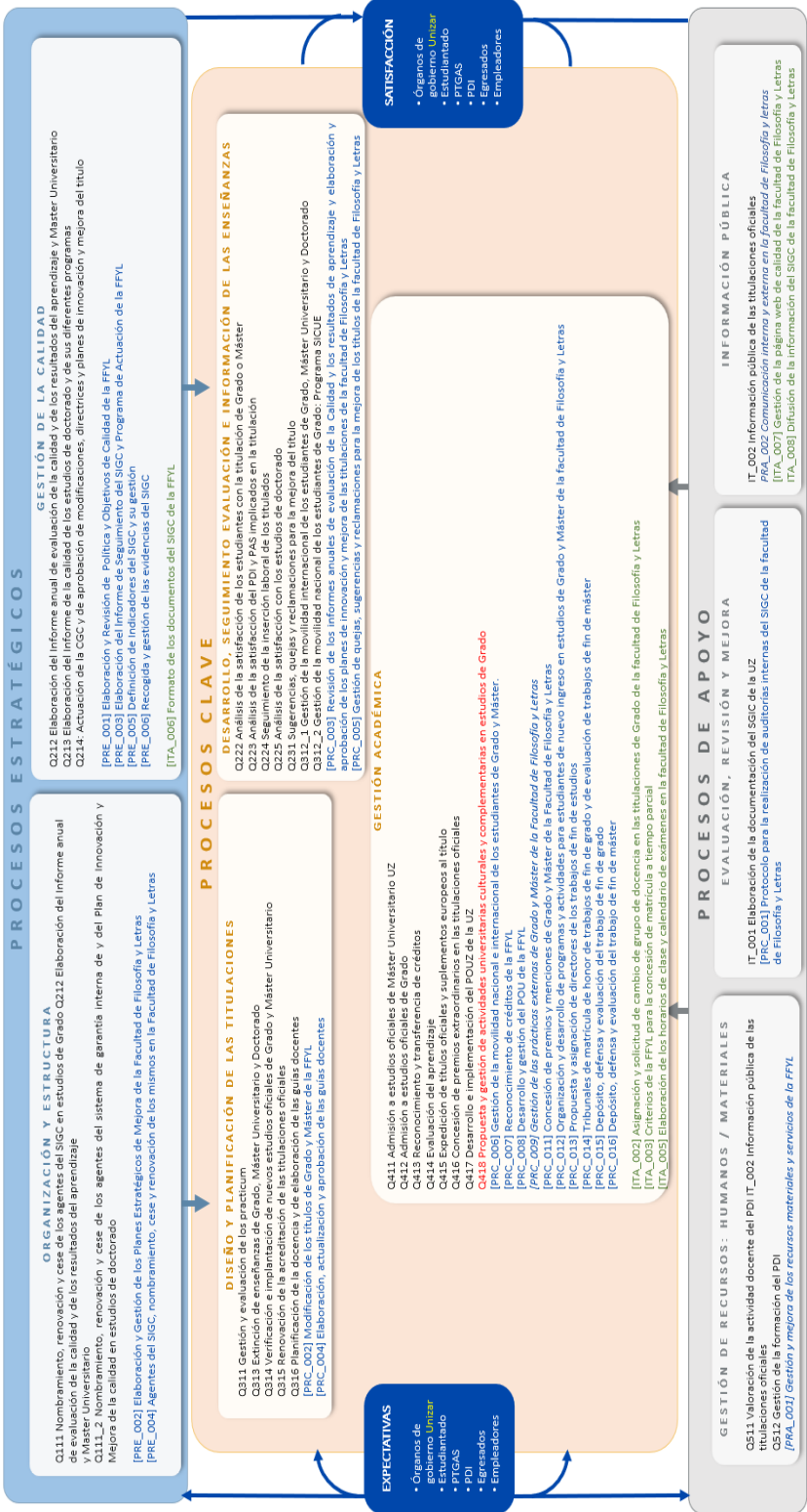
b54d99d79e5e5a160cc369ac31fbb3c

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/b54d99d79e5e5a160cc369ac31fbb3c>

 Facultad de Filosofía y Letras Universidad Zaragoza	MANUAL DEL SISTEMA INTERNO DE GARANTÍA DE CALIDAD (SIGC) DE LA FACULTAD DE FILOSOFÍA Y LETRAS	
	Código: MCFYL	
	Versión: 2.2	
	Fecha: julio 2025	
		Página 0 de 29

ANEXO I

 MAPA DE PROCESOS
SIGC Facultad de Filosofía y Letras



CSV: b54d99d79e5e5a160cc369ac31fbb3c	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 29 / 29	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
SERGIO ESPUELAS SEGURA	Jefe de Negociado de Calidad	17/07/2025 07:58:00	
MARIA CARMEN PEREZ-LLANTADA AURIA	Vicedena de Calidad y Profesorado	17/07/2025 09:14:00	
JOSE ANTONIO BELTRÁN CEBOLLADA	Decano de la Facultad de Filosofía y Letras	17/07/2025 09:59:00	