



**Facultad de
Filosofía y Letras
Universidad Zaragoza**

**PLAN ESTRATÉGICO DE MEJORA DEL
SISTEMA INTERNO DE LA GARANTÍA DE LA CALIDAD
2024**



Universidad
Zaragoza

**Plan estratégico de mejora del
Sistema Interno de la Garantía de la Calidad
2024**



**Facultad de
Filosofía y Letras**
Universidad Zaragoza

1. Antecedentes.....	3
2. Análisis del punto de partida.....	3
2.1. Fortalezas del sistema.....	4
2.2. debilidades del sistema.....	5
3. Despliegue de acciones de mejora.....	6



1. Antecedentes

Obtenida por resolución del 22 de enero de 2021 la Acreditación Institucional, la Facultad de Filosofía y Letras ha venido profundizando en el desarrollo y mejora de las políticas de calidad conforme al espíritu que dispone un compromiso sin fisuras con la mejora continua de sus titulaciones y con la del sistema que garantiza esa mejora.

La ACPUA en respuesta al plan de mejora presentado con fecha de 1 de septiembre de 2020, y dentro del seguimiento de la acreditación institucional, ha venido emitiendo informes con periodicidad anual, a los que se ha sumado el informe realizado por la Unidad de Calidad de la Universidad de Zaragoza como resultado de la auditoría llevada a cabo dentro de las actuaciones programadas a tal efecto por la citada unidad.

Con toda esta información, así como la derivada de los procesos de revisión y mejora continua del SIGC de la Facultad de Filosofía y Letras, y teniendo presente que nos encontramos en el ecuador del periodo temporal por el que fue concedida la acreditación institucional, parece recomendable realizar un plan estratégico de mejora que permita implementar de manera global y transversal las recomendaciones e indicaciones derivadas de los procesos antes señalados, sin impedimento de la realización de acciones de mejora ordinaria dentro de los procesos habituales llevados a cabo por el sistema. Su despliegue en este momento permitirá desarrollar las acciones de seguimiento y mejora del SIGC del presente curso con las nuevas medidas implementadas.

Con ello se subraya el compromiso del centro con la mejora de su SIGC, afrontando incluso con antelación acciones que sería necesario abordar en un momento posterior, pero que conviene no demorar. Para ello se abordará una revisión integral del sistema, con una actitud valiente y comprometida, con una perspectiva global que permita implementar, si fuera necesario, acciones en escenarios futuros que en la actualidad no lo requieren, dotando así al sistema de una mayor flexibilidad y capacidad de respuesta.

En todo ello se primarán criterios como la efectividad, la sencillez y la claridad, tanto en los documentos como en los procesos, sin prescindir por ello del rigor necesario en un institución con la Facultad de Filosofía y Letras. Con ello, en definitiva, se sientan las bases para afrontar la próxima renovación de la acreditación institucional en los mejores términos.

2. Análisis del punto de partida

Tanto los citados informes de seguimiento, como el informe final del proceso de auditoría llevado a cabo por la unidad de Calidad de la Universidad de Zaragoza, presentaron una valoración de los puntos de fortaleza del sistema y de aquellos



aspectos en que era necesario desarrollar acciones encaminadas a fortalecer el SIGC del centro. Estas indicaciones se suman a las reflexiones que los propios agentes del SIGC han venido haciendo en este periodo temporal, especialmente ante la fuerte reforma normativa que el sistema universitario español ha venido experimentando en los últimos años. A todo ello se suma la experiencia ganada en este tiempo, que ha permitido a todos los agentes del centro tomar conciencia del funcionamiento preciso del SIGC bajo el sello de acreditación institucional. Todos estos datos se resumen en las fortalezas y debilidades señaladas a continuación, con indicación, en su caso, de su origen en el informe de auditoría de la Unidad de Calidad (IA), o en los informes de seguimiento de la ACPUA (IS).

2.1. Fortalezas del sistema

En líneas generales, la Facultad de Filosofía y Letras cuenta con un SIGC perfectamente implantado, con una fuerte tradición materializada en numerosas renovaciones de la acreditación de títulos, extinción e implantación de otros y modificaciones de calado de su oferta. Este largo recorrido en estas actividades ha deparado como principales fortalezas las siguientes:

- Configuración de las Comisiones de Garantía de la Calidad como de centro, una para grado y otra para máster, lo que ha permitido adoptar decisiones de carácter transversal de manera sistemática.
- Implicación de las Comisiones de evaluación en procesos que van más allá de la elaboración de los informes de evaluación de las titulaciones.
- Gran capacidad de respuesta ante las necesidades de las titulaciones para adaptarse a nuevos contextos, con una larga tradición de procesos de modificación de las mismas.
- Existencia de dos figuras en el equipo de dirección (delegado de calidad) y en la plantilla de PTGAS (Jefe de negociado de calidad) que centralizan los procesos relativos al SIGC.
- Manejo de un amplio número de evidencias, con su archivo sistemático, dando respaldo y trazabilidad a los diferentes procesos derivados o relacionados con el SIGC.
- Mejora sustancial de la recogida de indicadores, con la creación de un motor de datos eficaz para la toma de decisiones.
- La elevada participación de los estudiantes en las encuestas de valoración de la enseñanza, con una tasa de respuesta superior a la media de Unizar (IA).
- El elevado número de actividades realizadas en el desarrollo del Programa Tutor-Mentor (ANEXO 14 Informe de Gestión 2021-2022) (IA).
- La cercanía en la relación entre los estudiantes y el profesorado/equipo decanal, favoreciendo su implicación y redundando en la mejora del Sistema Interno de Garantía de la Calidad (SIGC) (IA).

2.2. Debilidades del sistema

En consonancia con las recomendaciones derivadas de los informes de seguimiento de la ACPUA y de la auditoría interna, así como de las propias reflexiones del centro sobre los puntos de mejora, se han detectado los siguientes aspectos de mejora:

- Necesidad de implementar un informe y plan de mejora del SIGC más ejecutivo y eficaz.
- Mejora de la participación de los estudiantes en los diferentes procesos.
- Incorporación de empleadores en el SIGC.
- Ausencia de un órgano especializado que permita informar las cuestiones que, con carácter general, afectan al SIGC.
- Mejora de la difusión de la información del SIGC a los grupos de interés.
- Adaptación a la nueva normativa de la Universidad de Zaragoza, adaptada a su vez al RD822/21 del marco normativo propio del centro.
- Necesidad de mejorar la publicación y accesibilidad de los indicadores manejados por el centro, para facilitar su cotejo e interrelación.

Teniendo en cuenta todo lo anterior, y las indicaciones y sugerencias presentes en los informes de seguimiento (IS) y de auditoría (IA), se proponen una serie de acciones, que no necesariamente se tienen que materializar en una sola acción, o que pueden englobarse dentro de acciones de mayor complejidad:

- Revisar el Manual del SIGC aprobado en julio de 2019, tal y como contempla en su sección 1.4.5. que indica que se revisará al menos una vez cada tres años y, en todo caso, siempre que se produzcan cambios en la organización o en las normas aplicables que le afecten (IA).
- Completar el Mapa de Procesos del SIGC con los nuevos procedimientos indicados en cada una de las dimensiones del presente informe; actualizar aquellos que han quedado obsoletos, alineándolos con los procedimientos centrales Q de Unizar (IA).
- Desarrollar las instrucciones técnicas a partir de procedimientos previos. En el Manual de Procedimientos algunas instrucciones técnicas no están asociadas a ningún procedimiento, cuando deberían desarrollar con detalle la metodología que establece un procedimiento previo. La codificación de dichas instrucciones debería permitir identificar el procedimiento que desarrolla. Indicar el tipo de documento de registro que está asociado a los procedimientos (en el caso de que lo hubiera) (IA).
- Elaborar un listado de indicadores que incorpore su definición, responsable, forma de seguimiento, umbral de aceptación, etc., al igual que existe un listado de procedimientos e instrucciones (<https://fyl.unizar.es/calidad/manual-de-procedimientos>) (IA) (IS).
- Añadir flujogramas a los procedimientos que actualmente no lo incluyen, para tener una representación gráfica del proceso que visualmente mejore la comprensión (IA).

- Desarrollar un procedimiento efectivo y práctico para la tramitación y gestión de quejas y sugerencias de mejora del centro que incluya, al menos, un tiempo máximo de respuesta a la recepción de la queja/sugerencia; fomentando la participación de los distintos grupos de interés en este procedimiento. Terminar de implementar todas las acciones indicadas por ACPUA en su informe de seguimiento de junio de 2022 (IA).
- 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 (IS).
- Incluir en el Informe de Gestión y Programa de Actuación un enlace directo (link) al “Informe de autoevaluación de los Servicios de la Facultad”, para que pueda ser consultado tanto por ACPUA como por cualquier agente interesado (IS).
- Incluir en las acciones derivadas del informe de auditoria (IA) y del Informe de seguimiento (IS) indicación expresa de su vinculación con estos documentos, a fin de facilitar su trazabilidad (IS).
- Supervisar la elaboración y publicación de un protocolo que especifique con detalle el tiempo de almacenamiento de los registros publicados en las páginas web del centro, garantizando que este protocolo esté claramente documentado y accesible para todos los interesados (IS).
- Realizar un seguimiento efectivo de la solicitud previamente mencionada, que busca la asignación de un puesto específico para el mantenimiento de todas las páginas web vinculadas al centro (IS).

3. Despliegue de acciones de mejora

A la vista de todo ello, y con vistas al proceso de renovación de la acreditación institucional y del SIGC, se propone el siguiente calendario de actuaciones, secuenciado de manera progresiva, para favorecer la adaptación del sistema a los objetivos propuestos, y asegurando la correcta ordenación de los procesos a abordar:

Acción	Origen	Descripción	Responsable	Fecha límite	Evidencia/ Objetivo
Nueva redacción del Manual de Calidad del Centro	IA	Nueva redacción total del Manual de Calidad para adaptarlo a la nueva normativa y operatividad del SIGC del Centro y la Universidad de Zaragoza	Delegado de Calidad	30/04/2024	Publicación del nuevo manual en la web. Sí/No

Rediseño del mapa de procesos de calidad, completándolo con aquellos que falten (cada uno recogido en acción independiente en los planes anuales del SIGC)	IA	Actualización del Mapa de procesos conforme a la publicación de nuevos documentos, detectando carencias, completándolo y jerarquizando los diferentes procesos.	Jefe de Negociado de Calidad	30/04/2024	Publicación en web del nuevo mapa de procesos. Sí/No
Separación del Informe de seguimiento del SIGC del Informe de gestión de la Decana	FYL	A fin de facilitar su consulta y mejorar su operatividad, el informe de seguimiento del SIGC se constituirá en documento exento.	Delegado de Calidad	28/06/2024	Publicación del nuevo Informe de seguimiento del SIGC y su remisión a ACPUA. Sí/No
Mejora de la publicación de los indicadores del SIGC (1)	IA/ FYL	Redacción de documento que regule los indicadores a emplear, su codificación y los umbrales manejados	Delegado de Calidad	15/05/2024	Publicación del documento en la web. Sí/No
Mejora de la publicación de los indicadores del SIGC (2)	IS/IA/ FYL	Publicación como documentos exentos de los indicadores manejados por el centro con determinación clara de los umbrales y su seguimiento	Jefe de Negociado de Calidad	20/05/2024	Publicación de los documentos en web. Sí/No



Revisión formal de los documentos del SIGC	IA	Incorporación de flujogramas en aquellos documentos que sea necesario	Jefe de Negociado de Calidad	31/12/2024	Documentos publicados actualizados. 100% de los que lo requieran.
Redacción de un protocolo para la gestión de reclamaciones, quejas y sugerencias.	IA	Redacción de un protocolo que recoja la información y plazos relativos a la gestión de reclamaciones	Delegado de Calidad	31/11/2024	Publicación del documento en la web. Sí/No
Análisis de los resultados de las encuestas de los programas de movilidad y prácticas externas	IS	Redacción de un informe que recoja el análisis de los datos proporcionados por las encuestas.	Vicedecano de estudiantes	31/09/2024	Publicación del informe en la web. Sí/No
Inclusión de la Carta de Servicios, sus documentos y agentes en la web de calidad de la Facultad y en el Informe de seguimiento del SIGC	IS	Inclusión de los materiales y agentes como parte del SIGC	Jefe de Negociado de Calidad	15/04/2024	Publicación en la web. Sí/No
Identificación del origen de las acciones de mejora en los documentos del SIGC	IS	Codificación de las acciones para facilitar su seguimiento	Delegado de Calidad/ Jefe de Negociado de Calidad	28/06/2024	Inclusión de la codificación en el 100% de las acciones.



Incluir en el protocolo de gestión de documentos y evidencias el tiempo de almacenamiento de los diferentes documentos.	IS	Determinar, en función de su naturaleza, el tiempo de almacenamiento de los diferentes documentos del SIGC.	Delegado de Calidad	31/12/2024	Publicación del documento en la web. Sí/No
Gestión de la solicitud de puesto para el mantenimiento de las webs del centro.	IS	Dotación de un puesto de PTGAS que gestione las webs institucionales del centro y sus unidades dependientes, así como la información que conllevan.	Administradora de centro	31/12/2024	Obtención del puesto. Sí/No



**Facultad de
Filosofía y Letras**
Universidad Zaragoza