

 <b>Universidad</b> Zaragoza	<b>Definición de indicadores y su gestión</b>	Código: PRE_005	 <b>Facultad de Filosofía y Letras</b> Universidad Zaragoza
		Versión: 1.0	
		Fecha: mayo 2024	
		Página 1 de 8	

## DEFINICIÓN DE INDICADORES Y SU GESTIÓN

### Índice

1. OBJETO
2. ALCANCE
3. NORMATIVA
4. DEFINICIONES
5. RESPONSABLES
6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO
7. REGISTRO Y ARCHIVO
8. ANEXO

### Histórico de cambios

Nº de revisión	Fecha	Modificación
v.1.0	Mayo 2024	Nueva redacción del procedimiento

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Delegado de la Decana para el SIGC	Jefe de Negociado de Calidad	Decana
Miguel Ángel Rodríguez Horrillo	Sergio Espuelas Segura	Elena Barlés Báguena

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

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/3d9a5d375aeca6f8b74874128b7922b8>

CSV: 3d9a5d375aeca6f8b74874128b7922b8	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 1 / 8	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
SERGIO ESPUELAS SEGURA	Jefe Negociado Calidad	10/06/2024 09:09:00	
MIGUEL ANGEL RODRÍGUEZ HORRILLO	Delegado de la Decana para el SIGC	10/06/2024 10:19:00	
ELENA BARLÉS BÁGUENA	Decana de la Facultad de Filosofía y Letras	10/06/2024 13:52:00	

 <b>Universidad Zaragoza</b>	<b>Definición de indicadores y su gestión</b>	Código: PRE_005	 <b>Facultad de Filosofía y Letras Universidad Zaragoza</b>
		Versión: 1.0	
		Fecha: mayo 2024	
		Página 2 de 8	

## 1. OBJETO

El objeto del presente protocolo es definir los indicadores objeto de estudio en el SIGC y su explotación para la consecución de los objetivos fijados por la Facultad en el marco de su Política y Objetivos de Calidad.

Clasificación del procedimiento: **Estratégico**

## 2. ALCANCE

El presente procedimiento afecta a las titulaciones oficiales de Grado y Máster oficiales implantadas en la Facultad de Filosofía y Letras.

## 3. NORMATIVA

- Real Decreto 822/2021, de 28 de septiembre, por el que se establece la organización de las enseñanzas universitarias y del procedimiento de aseguramiento de su calidad.
- Resolución de 3 de marzo de 2022, de la Secretaría General de Universidades, por la que se dictan 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.
- Estatutos de la Universidad de Zaragoza.
- Resolución de 2 de mayo de 2017, del Rector de la Universidad de Zaragoza, por la que se aprueba el texto refundido del Reglamento de la Organización y Gestión de la Calidad de los estudios de grado y máster universitario [mod. 29/9/2021].
- Reglamento de la Facultad de Filosofía y Letras.
- Manual del Sistema de Gestión Interna de Calidad (SGIC) de la Universidad de Zaragoza.
- Manual del Sistema de Gestión Interna de Calidad (SGIC) de la Facultad de Filosofía y Letras.
- Documentación del programa PACE-SIGC de la ACPUA.

## 4. DEFINICIONES

- **Sistema Interno de Garantía de Calidad de una titulación (SIGC):** conjunto de agentes e instrumentos que garantizan la coordinación y los procesos de evaluación y mejora continua de la calidad de la titulación.
- **Comisión de Garantía de la Calidad de la Titulación (CGC):** órgano mediante el cual la Junta o Consejo del centro responsable de los estudios, ejerce el control y la garantía de la calidad de una titulación.
- **Indicador:** valor mensurable que refleja el estado de cada una de las variables susceptibles de ser mensuradas para estimar el funcionamiento de los servicios ofertados en el marco de las titulaciones oficiales impartidas en la Facultad y el margen de mejora posible.
- **Umbral:** límite fijado para cada uno de los indicadores que establece, en su caso, el margen de operatividad en el establecimiento de acciones de mejora en cada una de las variables contempladas en el programa PACE-SIGC.


  
 3d9a5d375aeca6f8b74874128b7922b8  
 Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/3d9a5d375aeca6f8b74874128b7922b8>

CSV: 3d9a5d375aeca6f8b74874128b7922b8	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 2 / 8	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
SERGIO ESPUELAS SEGURA	Jefe Negociado Calidad	10/06/2024 09:09:00	
MIGUEL ANGEL RODRÍGUEZ HORRILLO	Delegado de la Decana para el SIGC	10/06/2024 10:19:00	
ELENA BARLÉS BÁGUENA	Decana de la Facultad de Filosofía y Letras	10/06/2024 13:52:00	

 <b>Universidad Zaragoza</b>	<b>Definición de indicadores y su gestión</b>	Código: PRE_005	 <b>Facultad de Filosofía y Letras</b> <b>Universidad Zaragoza</b>
		Versión: 1.0	
		Fecha: mayo 2024	
		Página 3 de 8	

- **Grado de cumplimiento:** nivel de consecución de los objetivos planteados en el Programa de actuación conforme a los indicadores implicados en la acción.

## 5. RESPONSABLES

- Administrador/a del centro
- Responsable de Calidad del centro: definirá los umbrales y propondrá las acciones encaminadas a la corrección de desviaciones.
- Jefe de Negociado de Calidad del centro: mantendrá, en colaboración con el responsable de calidad del centro, los documentos de indicadores actualizados en la web y en el repositorio de calidad del Centro.

## 6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

### 6.1. Cuestiones generales.

La Facultad mantendrá actualizados cada curso los datos relativos a los indicadores objeto de estudio y análisis en la Web del centro, procediendo a centralizar aquella información que, procedente de canales diversos, sea de interés para la realización de acciones de seguimiento y mejora de las titulaciones.

El listado de indicadores que serán objeto de publicación y análisis será definido y actualizado conforme a las necesidades planteadas para la consecución de los objetivos del SIGC y lo definido en el Programa PACE-SIGC de ACPUA y en la Resolución de 3 de marzo de 2022, de la Secretaría General de Universidades, por la que se dictan 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. Con ello presente, se podrán declarar obsoletos indicadores, así como implementar la recogida novedosa de otros indicadores.

Su gestión se realizará como documento vivo, actualizándose con carácter anual y con posterioridad al cierre de los procesos de elaboración de los Informes anuales de Innovación y mejora de las titulaciones.

### 6.2. Características de la gestión de los indicadores.

Con carácter general, solamente se implementarán indicadores cuya naturaleza sea mensurable y objetiva. No obstante, se podrá recurrir para la gestión e interpretación de los mismos a otras evidencias que deberán ser reflejadas en el Informe de Seguimiento del SIGC.

Se reflejará, para cada uno de los indicadores los datos de cada una de las titulaciones, separando los títulos oficiales de Grado de los de Máster, añadiéndose además la media del centro y de la Universidad de Zaragoza a efectos del establecimiento de valoraciones comparadas.



3d9a5d375aeca6f8b74874128b7922b8

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/3d9a5d375aeca6f8b74874128b7922b8>

CSV: 3d9a5d375aeca6f8b74874128b7922b8	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 3 / 8	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
SERGIO ESPUELAS SEGURA	Jefe Negociado Calidad	10/06/2024 09:09:00	
MIGUEL ANGEL RODRÍGUEZ HORRILLO	Delegado de la Decana para el SIGC	10/06/2024 10:19:00	
ELENA BARLÉS BÁGUENA	Decana de la Facultad de Filosofía y Letras	10/06/2024 13:52:00	

 <b>Universidad</b> Zaragoza	<b>Definición de indicadores y su gestión</b>	Código: PRE_005	 <b>Facultad de Filosofía y Letras</b> Universidad Zaragoza
		Versión: 1.0	
		Fecha: mayo 2024	
		Página 4 de 8	

Se mantendrá, con carácter general, un histórico de seis años para todos los indicadores, pudiendo aumentarse el arco temporal en función de los intereses de gestión del SIGC, particularmente cuando se adviertan comportamientos erráticos en alguno de ellos.

### 6.3. Determinación de umbrales.

Para cada uno de los indicadores se establecerá un umbral que determinará el campo de mejora posible en los aspectos vinculados con la gestión afectada por esos indicadores. La definición de ese umbral será el resultado del análisis de la tendencia del mismo en una titulación, el valor medio ofrecido por el mismo en el centro y en la Universidad de Zaragoza. En su determinación o modificación, y dado que el objetivo es la consecución de mejoras en la oferta de enseñanzas, primará una perspectiva realista que permita alcanzar logros tangibles en el desarrollo de las titulaciones.

Los umbrales serán fijados en documento anexo al presente procedimiento, pudiendo ser objeto de revisión bianual en función de la evolución de los indicadores y de las estrategias desplegadas en el Centro y en la Universidad.

### 6.4. Tipología de los indicadores.

Atendiendo a las dimensiones planteadas en el Programa PACE-SIGC, la Facultad analizará como mínimo los siguientes indicadores:

#### Criterio 3.1: Orientación de sus enseñanzas al estudiantado.

- 3.1.1. Oferta de plazas de nuevo ingreso y porcentaje de ocupación
- 3.1.2. Perfil de acceso de los estudiantes de nuevo ingreso
- 3.1.3. Nota media de acceso de los estudiantes de nuevo ingreso
- 3.1.4. Plazas de cambio de estudio por titulación, solicitudes y porcentaje de ocupación
- 3.1.5. Despliegue del POU en titulaciones del centro
- 3.1.6. Prácticas externas: plazas ofertadas y ocupación
- 3.1.7. Encuestas de satisfacción de las prácticas externas
- 3.1.8. Movilidad internacional: plazas ofertadas
- 3.1.9. Movilidad internacional: estudiantes IN
- 3.1.10. Movilidad internacional: estudiantes OUT
- 3.1.11. Encuestas de satisfacción de la Movilidad internacional
- 3.1.12. Movilidad Nacional: plazas ofertadas
- 3.1.13. Movilidad nacional: estudiantes IN
- 3.1.14. Movilidad nacional: estudiantes OUT
- 3.1.15. Quejas, sugerencias y reclamaciones recibidas



3d9a5d375aeca6f8b74874128b7922b8

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/3d9a5d375aeca6f8b74874128b7922b8>

CSV: 3d9a5d375aeca6f8b74874128b7922b8	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 4 / 8	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
SERGIO ESPUELAS SEGURA	Jefe Negociado Calidad	10/06/2024 09:09:00	
MIGUEL ANGEL RODRÍGUEZ HORRILLO	Delegado de la Decana para el SIGC	10/06/2024 10:19:00	
ELENA BARLÉS BÁGUENA	Decana de la Facultad de Filosofía y Letras	10/06/2024 13:52:00	

 <b>Universidad</b> Zaragoza	<b>Definición de indicadores y su gestión</b>	Código: PRE_005	 <b>Facultad de Filosofía y Letras</b> Universidad Zaragoza
		Versión: 1.0	
		Fecha: mayo 2024	
		Página 5 de 8	

**Criterio 4.1:** Garantía y mejora de su personal académico y de apoyo a la docencia.

- 4.1.1. Categoría profesional de los profesores y proporción de cada una de ellas en la impartición de los diferentes estudios
- 4.1.2. Quinquenios de docencia
- 4.1.3. Sexenios de investigación
- 4.1.4. Resultados agregados de la evaluación docente y por titulaciones
- 4.1.5. Proyectos de innovación docente
- 4.1.6. Participación en actividades de innovación docente

**Criterio 5.1:** Garantía y mejora de los recursos materiales y servicios.

- 5.1.1. Actuaciones en materia de mantenimiento realizadas en el Centro
- 5.1.2. Inversiones en equipamiento docente

**Criterio 6.2:** Análisis de la información y resultados.

- 6.2.1. Evaluación de las enseñanzas.
- 6.2.2. Satisfacción del profesorado con las titulaciones
- 6.2.3. Satisfacción de los estudiantes con las titulaciones
- 6.2.4. Satisfacción del Personal de Administración y Servicios
- 6.2.5. Tasa de rendimiento de las titulaciones
- 6.2.6. Tasa de éxito de las titulaciones
- 6.2.7. Tasa de eficiencia de las titulaciones
- 6.2.8. Tasa de abandono de las titulaciones
- 6.2.9. Tasa de graduación de las titulaciones
- 6.2.10. Resultados de las encuestas de egresados

**6.5. Validez de los indicadores**

Para la toma en consideración de los diferentes indicadores se entenderá que son válidos cuando presenten, en aquellos que dependan de la participación de los grupos de interés, de un porcentaje mínimo de un 20%. Este porcentaje deberá ser valorado siempre en función del número real de respuestas que plantea, teniendo presente especialmente aquellos indicadores generados en campos de muestreo pequeños.

De igual manera, se tendrán en cuenta las tendencias erráticas que se puedan plantear en los indicadores, siendo objeto de estudio para el establecimiento de posibles modificaciones en los umbrales fijados.

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/3d9a5d375aeca6f8b74874128b7922b8>



3d9a5d375aeca6f8b74874128b7922b8

CSV: 3d9a5d375aeca6f8b74874128b7922b8	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 5 / 8	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
SERGIO ESPUELAS SEGURA	Jefe Negociado Calidad	10/06/2024 09:09:00	
MIGUEL ANGEL RODRÍGUEZ HORRILLO	Delegado de la Decana para el SIGC	10/06/2024 10:19:00	
ELENA BARLÉS BÁGUENA	Decana de la Facultad de Filosofía y Letras	10/06/2024 13:52:00	

 <b>Universidad</b> Zaragoza	<b>Definición de indicadores y su gestión</b>	Código: PRE_005	 Facultad de Filosofía y Letras <b>Universidad Zaragoza</b>
		Versión: 1.0	
		Fecha: mayo 2024	
		Página 6 de 8	

### 6.6. Formato de los indicadores.

Se dispondrá de un archivo para cada uno de los indicadores recogidos en el apartado 6.4. que contendrá los valores anuales, con especificación de la titulación y el umbral fijado. Para cada desviación registrada se empleará, en función de su margen, un color específico conforme al siguiente código:

- **Verde:** sin desviaciones sustanciales.
- **Amarillo:** desviaciones superiores al 30% cercanas en un 15% al umbral crítico
- **Naranja:** desviaciones superiores al 40% cercanas en un 20% al umbral crítico.
- **Rojo:** desviaciones superiores al 50% (umbral crítico)

El código amarillo supondrá el seguimiento de la evolución del indicador, en tanto que los códigos naranja y rojo implicarán la implantación de acciones encaminadas a su corrección. En el caso de los indicadores con desviaciones de color rojo conllevarán, en su caso, acciones estratégicas sobre el título o títulos afectados.

### 8. REGISTRO Y ARCHIVO

La documentación relativa a los indicadores, en aras de la transparencia propia del SIGC, se mantendrá actualizada en la Web de la titulación. De igual manera, una copia del documento se custodiará, como documento de trabajo y de respaldo, en el repositorio de calidad del Centro. Como mínimo, el documento tendrá una duración acumulada de seis cursos académicos, pudiendo ampliarse el lapso temporal si el desarrollo de las acciones del SIGC así lo plantea.

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/3d9a5d375aeca6f8b74874128b7922b8>



3d9a5d375aeca6f8b74874128b7922b8

CSV: 3d9a5d375aeca6f8b74874128b7922b8	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 6 / 8	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
SERGIO ESPUELAS SEGURA	Jefe Negociado Calidad	10/06/2024 09:09:00	
MIGUEL ANGEL RODRÍGUEZ HORRILLO	Delegado de la Decana para el SIGC	10/06/2024 10:19:00	
ELENA BARLÉS BÁGUENA	Decana de la Facultad de Filosofía y Letras	10/06/2024 13:52:00	

 <b>Universidad Zaragoza</b>	<b>Definición de indicadores y su gestión</b>	Código: PRE_005	 <b>Facultad de Filosofía y Letras Universidad Zaragoza</b>
		Versión: 1.0	
		Fecha: mayo 2024	
		Página 7 de 8	

## 9. ANEXO

### Criterio 3.1: Orientación de sus enseñanzas a los estudiantes.

3.1.1. Oferta de plazas de nuevo ingreso y porcentaje de ocupación	Umbral de desviación crítico: 45%
3.1.2. Perfil de acceso de los estudiantes de nuevo ingreso	Umbral de desviación crítico: 20% de estudiantes con acceso distinto a EVAU
3.1.3. Nota media de acceso de los estudiantes de nuevo ingreso	Sin umbral
3.1.4. Plazas de cambio de estudio por titulación, solicitudes y porcentaje de ocupación	Umbral de desviación crítico: 20% de demanda por encima de las plazas ofertadas.
3.1.5. Despliegue del POU en titulaciones del centro	Umbral de desviación crítico: titulación de grado sin implantación.
3.1.6. Prácticas externas: plazas ofertadas y ocupación	Umbral de desviación crítico: Oferta superada por demanda en un 10%
3.1.7. Encuestas de satisfacción de las prácticas externas	Umbral de desviación crítico: valores inferiores a 3,7
3.1.8. Movilidad internacional: plazas ofertadas	Umbral de desviación crítico: Oferta superada por demanda en un 10%
3.1.9. Movilidad internacional: estudiantes IN	Sin umbral
3.1.10. Movilidad internacional: estudiantes OUT	Sin umbral
3.1.11. Encuestas de satisfacción de la Movilidad internacional	Umbral de desviación crítico: valores inferiores a 3,7
3.1.12. Movilidad Nacional: plazas ofertadas	Umbral de desviación crítico: Oferta superada por demanda en un 10%
3.1.13. Movilidad nacional: estudiantes IN	Sin umbral
3.1.14. Movilidad nacional: estudiantes OUT	Sin umbral
3.1.15. Quejas, sugerencias y reclamaciones recibidas	Sin umbral

### Criterio 4.1: Garantía y mejora de su personal académico y de apoyo a la docencia.

4.1.1. Categoría profesional de los profesores y proporción de cada una de ellas en la impartición de los diferentes estudios	Umbral de desviación crítico: 40% de profesores no permanentes / 60 % de profesores no doctores.
4.1.2. Quinquenios de docencia	Umbral de desviación crítico: valores medios inferiores a 2,5
4.1.3. Sexenios de investigación	Umbral de desviación crítico: valores medios inferiores a 2


  
 3d9a5d375aeca6f8b74874128b7922b8  
 Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/3d9a5d375aeca6f8b74874128b7922b8>

CSV: 3d9a5d375aeca6f8b74874128b7922b8	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 7 / 8	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
SERGIO ESPUELAS SEGURA	Jefe Negociado Calidad	10/06/2024 09:09:00	
MIGUEL ANGEL RODRÍGUEZ HORRILLO	Delegado de la Decana para el SIGC	10/06/2024 10:19:00	
ELENA BARLÉS BÁGUENA	Decana de la Facultad de Filosofía y Letras	10/06/2024 13:52:00	

 <b>Universidad Zaragoza</b>	<b>Definición de indicadores y su gestión</b>	Código: PRE_005	 <b>Facultad de Filosofía y Letras Universidad Zaragoza</b>
		Versión: 1.0	
		Fecha: mayo 2024	
		Página 8 de 8	

4.1.4. Resultados agregados de la evaluación docente y por titulaciones	Umbral de desviación crítico: evaluaciones positivas destacadas por debajo de 85%
4.1.5. Proyectos de innovación docente	Sin umbral
4.1.6. Participación en actividades de innovación docente	Sin umbral

#### Criterio 5.1: Garantía y mejora de los recursos materiales y servicios.

5.1.1. Actuaciones en materia de mantenimiento realizadas en el Centro	Sin umbral
5.1.2. Inversiones en equipamiento docente	Umbral de desviación crítico: inversiones en equipamiento inferiores al 15% del presupuesto del centro.

#### Criterio 6.2: Análisis de la información y resultados.

6.2.1. Evaluación de las enseñanzas.	Umbral de desviación crítico: valores medios inferiores a 3,7
6.2.2. Satisfacción del profesorado con las titulaciones	Umbral de desviación crítico: valores medios inferiores a 3,7
6.2.3. Satisfacción de los estudiantes con las titulaciones	Umbral de desviación crítico: valores medios inferiores a 3,7
6.2.4. Satisfacción del Personal de Administración y Servicios	Umbral de desviación crítico: valores medios inferiores a 3,7
6.2.5. Tasa de rendimiento de las titulaciones	Umbral de desviación crítico: valores inferiores a 60%
6.2.6. Tasa de éxito de las titulaciones	Umbral de desviación crítico: valores inferiores a 80%
6.2.7. Tasa de eficiencia de las titulaciones	Umbral de desviación crítico: valores inferiores a 80%
6.2.8. Tasa de abandono de las titulaciones	Umbral de desviación crítico: valores superiores a 40%
6.2.9. Tasa de graduación de las titulaciones	Umbral de desviación crítico: valores inferiores a 35%
6.2.10. Resultados de las encuestas de egresados	Umbral de desviación crítico: valores de satisfacción inferiores a 60%



3d9a5d375aeca6f8b74874128b7922b8

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/3d9a5d375aeca6f8b74874128b7922b8>

CSV: 3d9a5d375aeca6f8b74874128b7922b8	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 8 / 8	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
SERGIO ESPUELAS SEGURA	Jefe Negociado Calidad	10/06/2024 09:09:00	
MIGUEL ANGEL RODRÍGUEZ HORRILLO	Delegado de la Decana para el SIGC	10/06/2024 10:19:00	
ELENA BARLÉS BÁGUENA	Decana de la Facultad de Filosofía y Letras	10/06/2024 13:52:00	