



Índice

1. OBJETO	2
2. ALCANCE	2
3. NORMATIVA	2
4. DEFINICIONES	2
5. RESPONSABLES (ordenados alfabéticamente)	3
6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO	3
7. DIAGRAMA DE FLUJO	5
8. SEGUIMIENTO	5
9. REGISTRO Y ARCHIVO	5
10. ANEXO	5

Tabla de cambios:

N.º revisión	Fecha	Modificación
v1.0	Mayo 2024	Redacción inicial.
v2.0	Abril 2025	Introducción de definiciones y cambios en la descripción de procesos y documentación. Nuevo flujograma. Revisión del proceso de registro y archivo.
v2.1	Noviembre 2025	Cambio de nombre del procedimiento. Actualización de definición. Inclusión de apartado de Seguimiento.
v2.2	Marzo 2026	Adaptación a la plantilla institucional UZ (formato y contenido).

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





1. OBJETO

El objeto del presente procedimiento es definir los pasos a seguir para llevar a cabo la revisión periódica del Sistema de Interno de Garantía de Calidad (SIGC) realizada por la Facultad de Filosofía y Letras.

Clasificación del procedimiento: *Estratégico*.

2. ALCANCE

Este procedimiento será de aplicación para la elaboración del Informe de Revisión del SIGC, que se efectuará con carácter anual, tal y como establece el Manual de Calidad de la Facultad de Filosofía y Letras.

2.1 Ámbito material (y o subjetivo)

Este procedimiento afecta al Equipo de Dirección y a la Comisión de Calidad de la Facultad y se aplica a todos los procesos de la Facultad vinculados con el diseño del sistema de garantía de la calidad y con la adecuación a los criterios establecidos en el programa de certificación PACE de la ACPUA.

2.2 Hitos de inicio y fin

El procedimiento dará comienzo una vez cerrado el curso académico, en los meses de diciembre y enero (una vez finalizado el seguimiento y análisis de indicadores) y finalizará con la emisión del Informe de revisión del SIGC, en el mes de marzo.

3. NORMATIVA

La normativa de la Universidad de Zaragoza y los protocolos de la agencia de calidad que se aplican a este procedimiento se encuentran disponibles en el siguiente enlace: <https://inspecciongeneral.unizar.es/calidad-y-mejora/normativa-acreditacion-institucional>.

Además, la Facultad dispone de la siguiente normativa propia:

- Reglamento de la Facultad de Filosofía y Letras
- Manual del SIGC de la Facultad de Filosofía y Letras

4. DEFINICIONES

Grupo de interés: Cualquier persona, grupo de personas, organización empresarial o institución que puede afectar al centro o sus actividades o verse afectada por ellas. Se incluyen estudiantes, profesorado, PTGAS, empleadores y sociedad en general.

Objetivo de Calidad: Relación de metas a alcanzar derivadas de la aplicación de la Política de Calidad del Centro, que se integran en la planificación plurianual del centro (Plan Estratégico).

Política de Calidad: Declaración institucional que contiene el compromiso del centro con la cultura de calidad y la mejora continua y que tiene como destinatarios los diferentes grupos de interés.

Plan de Actuación: Relación de actuaciones planificadas por el centro con carácter anual, para dar cumplimiento a los objetivos estratégicos y de calidad, así como a los objetivos de mejora resultantes tras la revisión del SIGC, que se establecen a la vista del análisis de resultados del informe de gestión de la anualidad anterior.

Revisión del SIGC: Proceso anual para analizar los resultados obtenidos por el SIGC, valorar el funcionamiento del sistema y proponer objetivos de mejora que se incluirán en el programa de actuación.



Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/2aed0a834ef009d112a8b254ccbc01d2>

CSV: 2aed0a834ef009d112a8b254ccbc01d2	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 2 / 5	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
SERGIO ESPUELAS SEGURA	Jefe Negociado Calidad	09/04/2026 11:44:00	
MARIA CARMEN PEREZ-LLANTADA AURIA	Vicedecana de Calidad y Profesorado	09/04/2026 11:46:00	
JOSÉ ANTONIO BELTRÁN CEBOLLADA	Decano de la Facultad de Filosofía y Letras	09/04/2026 13:32:00	



5. RESPONSABLES (ordenados alfabéticamente)

- Administradora
- Comisión de Calidad
- Decano
- Equipo de Dirección
- Jefe de Negociado de Calidad
- Junta de Facultad
- Profesora Secretaria

6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Tras la implantación del SIGC del centro, la Vicedecana de Calidad y Profesorado y el Jefe de Negociado de Calidad realizarán la revisión del SIGC con una periodicidad anual. Esta revisión será consensuada por el Equipo de Dirección y la Comisión de Calidad de la Facultad, donde están representados todos los grupos de interés.

Con la revisión del SIGC se pretende:

- Evaluar su grado de implantación.
- Evaluar su eficacia para cumplir los objetivos de calidad propuestos.
- Identificar objetivos de mejora a la eficiencia del sistema.
- Planificar las acciones para el logro de los objetivos.

6.1 Resumen de actuaciones

Responsable	Acción
Vicedecana de Política Académica y Comisiones de Garantía de la Calidad de las titulaciones	Hacen el seguimiento y análisis de los IEC y PAIM. Evalúan el grado de cumplimiento de las acciones recogidas en el PAIM de centro elaboran el Informe Global de Evaluación de la calidad de las titulaciones (IGEC) Proponen acciones transversales para la mejora de las titulaciones.
Vicedecana de Calidad y Profesorado y el Jefe de Negociado de Calidad	Hacen el análisis de los resultados de los indicadores del SIGC. Elaboran una propuesta de Informe de revisión del sistema (ISPA del SIGC, Informe de Seguimiento y Plan de Actuación del SIGC).
Comisión de Calidad de la Facultad	Revisa la propuesta de Informe de revisión del sistema (ISPA del SIGC, Informe de Seguimiento y Plan de Actuación del SIGC). Aprueba la propuesta y la traslada a Junta de Facultad, para su aprobación.
Junta de Facultad	Aprueba el Informe de revisión del sistema (ISPA del SIGC, Informe de Seguimiento y Plan de Actuación del SIGC, que será incluido en el Informe de Gestión del Equipo de Dirección.





6.2. Procedimiento

La Vicedecana de Política Académica, con apoyo de las Comisiones de Garantía de la Calidad de las titulaciones hará un seguimiento anual de los IEC y PAIM de las titulaciones, evaluará el grado de cumplimiento de las acciones recogidas en el PAIM de centro y hará una propuesta de acciones transversales para la mejora de las titulaciones. Para ello, seguirá el procedimiento [PRE-002 Gestión de la Calidad de las Titulaciones].

Seguidamente, la Vicedecana de Calidad y Profesorado y el Jefe de Negociado de Calidad recopilarán la información necesaria, analizarán la evolución de los indicadores y, con el apoyo de la Comisión de Calidad de la Facultad y del Equipo de Dirección, elaborarán el informe de revisión del SIGC (ISPA del SIGC). Una vez aprobado, el informe se trasladará a Junta de Facultad para su aprobación.

La revisión del SIGC se realiza basándose en lo siguiente:

- Adecuación y eficacia de la Política y Objetivos de calidad de la Facultad.
- Necesidades y expectativas de los grupos de interés (encuestas de satisfacción, sugerencias/reclamaciones, grado de participación en la implantación del SIGC...).
- Carta de Servicios.
- Rendición de cuentas a los grupos de interés.
- Resultados de los procesos y procedimientos del SIGC del Centro (estado de la implantación de los procesos, indicadores y control de cambios).
- Estado de las acciones de mejora del Centro y de sus Títulos.
- Recomendaciones de la ACPUA (informes de seguimiento, renovación de la acreditación).
- Resultados de auditorías.
- Informes de Evaluación de la Calidad y Planes de Innovación y Mejora de las titulaciones.
- Evolución de los indicadores del SIGC.

El informe de revisión del SIGC contendrá, como mínimo, los siguientes apartados, en los que se incluirá un análisis y las evidencias pertinentes, así como las propuestas para el siguiente curso [A_PRE_003_02]:

- Revisión de la *política de calidad*. En caso de ser necesario actualizarla [PRE-001 Elaboración, revisión y difusión de la política de calidad], será difundida conforme se establezca en este procedimiento.
- Seguimiento de los *objetivos de calidad* establecidos en la planificación estratégica y propuesta para el nuevo curso. [PRE-001 Elaboración, revisión y difusión de la política de calidad], y [A_PRE: valor alcanzado y estado de consecución del objetivo]
- Seguimiento de *indicadores de procesos y/o procedimientos* [PRA-003 Control de indicadores], revisión y, en su caso, actualización de procedimientos.
- Seguimiento de los objetivos de mejora establecidos en el Informe Global de Evaluación de la calidad de las titulaciones (IGEC) [PRE-002 Gestión de las titulaciones] y [A_PRE: valor alcanzado y estado de consecución del objetivo]
- Seguimiento de *quejas y sugerencias* [A_PRE: valor alcanzado y estado de consecución del objetivo]
- Resultado de las acciones implementadas como consecuencia de *informes de seguimiento externo* [A_PRE: valor alcanzado y estado de consecución del objetivo]
- *Cumplimiento de los criterios* de certificación PACE / criterios de renovación de la acreditación (A- se supera excelente | B- se alcanza | C- se alcanza parcialmente | D- no se alcanza) y acciones previstas, en caso de valoraciones C o D. [A_PRE]
- *Resultados de las encuestas de satisfacción* de los grupos de interés.
- *Revisión del Manual de Calidad* para actualizar los apartados que corresponda.



Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.umizar.es/csv/2aed0a834ef009d112a8b254ccbc01d2>

CSV: 2aed0a834ef009d112a8b254ccbc01d2	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 4 / 5	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
SERGIO ESPUELAS SEGURA	Jefe Negociado Calidad	09/04/2026 11:44:00	
MARIA CARMEN PEREZ-LLANTADA AURIA	Vicedecana de Calidad y Profesorado	09/04/2026 11:46:00	
JOSÉ ANTONIO BELTRÁN CEBOLLADA	Decano de la Facultad de Filosofía y Letras	09/04/2026 13:32:00	



El informe de revisión del SIGC y la actualización del Manual de Calidad, se publicarán en la página web del Centro conforme a la instrucción técnica de apoyo [ITA-010 Difusión de la información del SIGC].

Una vez evaluado el funcionamiento del SIGC, los responsables de calidad del centro (Vicedecana de Calidad y Profesorado y Jefe de Negociado de Calidad) se reunirán con el Equipo de Dirección para identificar aquellas mejoras a la eficiencia del sistema (objetivos de mejora), planteando posibles acciones que contribuyan a su cumplimiento.

Cada objetivo de mejora (OM) quedará definido por los siguientes elementos, de acuerdo con el procedimiento [PRA-003 Control de indicadores]: código (OM_SIGC_año_núm correlativo) | descripción | responsable/s del cumplimiento | criterio/s PACE de conexión | indicadores para su medición | valor a alcanzar | ponderación.

Por cada OM se indicará la relación de acciones a ejecutar, que serán incorporadas en el Programa de Actuación del centro, de acuerdo con el procedimiento [PRE-005 Elaboración del Informe de Gestión y del Programa de Actuación].

Cada acción quedará definida por los siguientes elementos de acuerdo con el procedimiento [PRA-003 Control de indicadores]: origen de la acción | descripción del origen de la acción | criterio/s PACE de conexión | código | descripción | responsable/s del cumplimiento | valor a alcanzar.

7. DIAGRAMA DE FLUJO

No procede

8. SEGUIMIENTO

Indicador del procedimiento

Anualmente, se hará un seguimiento del siguiente indicador de procedimiento, de acuerdo con lo establecido en el procedimiento [PRA-003 Control de indicadores].

Nombre	Descripción	Forma de obtención	Responsable	Valor a alcanzar	Valor alcanzado
iE-004-01	Nº de veces que se revisa el SIGC anualmente	Documento aprobado en Junta de Facultad	Comisión de Calidad de la Facultad	≥ 1	

9. REGISTRO Y ARCHIVO

El Informe de revisión del SIGC es un documento con entidad propia. Será conservado en formato electrónico y custodiado por la Profesora Secretaria de la Facultad. Se archivará y registrará conforme al procedimiento [PRA-002 Elaboración, control y registro de la documentación del SIGC].

El Jefe de Negociado de Calidad será el responsable de publicarlo en la página web de calidad del centro junto con el Plan de Actuación.

10. ANEXO

- Plantilla “Informe de seguimiento del SIGC” [a_PRE_004_02]
- Plantilla “Fichero de control de la planificación y SIGC” [a_PRE]



Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.umizar.es/csv/2aed0a834ef009d112a8b254ccbc01d2>

2aed0a834ef009d112a8b254ccbc01d2

CSV: 2aed0a834ef009d112a8b254ccbc01d2	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 5 / 5	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
SERGIO ESPUELAS SEGURA	Jefe Negociado Calidad	09/04/2026 11:44:00	
MARIA CARMEN PEREZ-LLANTADA AURIA	Vicedecana de Calidad y Profesorado	09/04/2026 11:46:00	
JOSÉ ANTONIO BELTRÁN CEBOLLADA	Decano de la Facultad de Filosofía y Letras	09/04/2026 13:32:00	