MANUAL SOBRE ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN DE LA CALIDAD

FACULTAD DE FILOSOFÍA Y LETRAS

Edición	Fecha	Motivo
00	01/07/2009	Edición inicial
01	25/06/2014	Modificación
02	09/05/2023	Actualización

Elaboración:	**Revisión**:	**Aprobación**:
Equipo decanal Facultad de Filosofía y Letras	Vicerrectorado de Estudios	CAC Junta de Facultad
Fecha: 12/03/2023	Fecha: 22/03/2023	Fecha: 09/05/2023

MANUAL SOBRE ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LA FACULTAD DE FILOSOFÍA Y LETRAS

(Aprobado por la Comisión Académica de la Calidad y la Junta de Facultad en sesión celebrada el día 09 de mayo de 2023)

1. INTRODUCCIÓN

Según establece el documento Criterios y directrices para el aseguramiento de Calidad en el Espacio Europeo de Educación Superior (ESG) Aprobado por la Conferencia de Ministros de Educación de mayo de 2015:

"*La Educación Superior está en constante cambio y debe hacer frente no sólo a los retos derivados de los nuevos métodos de impartición desarrollados al amparo de las nuevas tecnologías y las demandas de un perfil de estudiante cada vez más diverso y complejo, sino también a los constantes cambios derivados de la denominada Educación Transnacional o Transfronteriza.*

Desde el año 2005, se han hecho considerables progresos en el aseguramiento de la calidad, así como en otras líneas de actuación de Bolonia, tales como los marcos de cualificaciones, el reconocimiento y fomento del uso de los resultados del aprendizaje, contribuyendo todo ello a un cambio de paradigma a favor de la enseñanza y el aprendizaje centrados en el estudiante.

La educación superior, la investigación y la innovación desempeñan un papel crucial en aras de la cohesión social, el crecimiento económico y la competitividad global. Dado el deseo de las sociedades europeas de sustentarse cada vez más en el conocimiento, la educación superior es un componente esencial del desarrollo socioeconómico y cultural. Al mismo tiempo, una demanda cada vez mayor de aptitudes y competencias exige que la educación superior responda con nuevas formas.

El mayor acceso a la educación superior supone una oportunidad para que las instituciones universitarias hagan uso de las distintas experiencias individuales. Responder a las diferentes y cada vez mayores expectativas de la educación superior exige un cambio fundamental en su oferta. Esto exige un método de enseñanza y aprendizaje más centrado en el estudiantado que incluya vías de aprendizaje flexibles y que reconozca las competencias

obtenidas fuera de los planes de estudio oficiales. Las propias instituciones de educación superior han diversificado sus misiones, su oferta educativa y su cooperación, incluyendo el aumento de la internacionalización, el aprendizaje digital y las nuevas modalidades de impartición. El papel del aseguramiento de la calidad es crucial para ayudar a las instituciones y sistemas de educación superior a responder a estos cambios, al mismo tiempo que garantiza las cualificaciones que obtienen los y las estudiantes y su experiencia de la educación superior siendo la prioridad de su misión institucional."

Las personas que hacen posible que la Universidad de Málaga cumpla con las expectativas de nuestros grupos de interés y siga manteniendo los principios del Espacio Europeo de la Educación Superior están comprometidas con la aplicación de los Criterios y Directrices para el Aseguramiento de la Calidad en el Espacio Europeo de Educación Superior en el desarrollo diario de su actividad docente, investigadora y de apoyo administrativo y técnico.

Uno de los objetivos clave de estos Criterios y Directrices para el Aseguramiento de la Calidad en el Espacio Europeo de Educación Superior (EEES) es contribuir al entendimiento común del aseguramiento de la calidad de la enseñanza y del aprendizaje en cualquier país y entre todas las partes interesadas. El compromiso con los procesos de aseguramiento de la calidad, especialmente con los externos, permite a los sistemas europeos de educación superior demostrar su calidad y aumentar la transparencia, ayudando así a crear una confianza mutua y un mayor reconocimiento de sus cualificaciones, programas y otras ofertas.

La Calidad en la universidad debe centrarse en el aseguramiento de los más altos estándares relacionados con la enseñanza y el aprendizaje en la educación superior, incluyendo el entorno de aprendizaje, así como las conexiones pertinentes relacionadas con la investigación y la innovación.

La educación superior tiene múltiples finalidades, que incluyen **preparar a los estudiantes para una ciudadanía activa**, **para sus futuras profesiones (por ejemplo, contribuyendo a su empleabilidad)**, **ayudar en su desarrollo personal**, **crear una amplia base de conocimientos avanzados y fomentar la investigación y la innovación**.

Por lo tanto, los grupos de interés que pueden dar prioridad a los diferentes objetivos pueden ver la calidad en la universidad de manera diferente y, por consiguiente, su aseguramiento debe tener en cuenta los distintos puntos de vista. **La calidad, aunque no es fácil de definir, es principalmente el resultado de la interacción entre el profesorado, el estudiantado y el entorno de aprendizaje institucional.** El aseguramiento de la calidad debe garantizar un entorno de aprendizaje en el que el contenido de los programas, las oportunidades de aprendizaje y los recursos se ajusten a sus fines.

Lo fundamental de todas las actividades de aseguramiento de la calidad es su

doble propósito de responsabilidad y mejora. Ambos tomados de forma conjunta, contribuyen a crear confianza en la actuación de la institución de educación superior. Un sistema de aseguramiento de la calidad implantado satisfactoriamente proporcionará información para dar confianza a la institución de educación superior y al público sobre la calidad de las actividades de dicha institución (responsabilidad), asimismo, proporcionará asesoramiento y recomendaciones sobre cómo se puede perfeccionar lo que se está haciendo (mejora).

Por lo tanto, el aseguramiento y la mejora de la calidad están interrelacionadas y deben contribuir al desarrollo de una cultura de calidad que incluya a todos, desde el alumnado, el personal docente e investigador el personal de administración y servicios, así como el personal directivo y las autoridades institucionales. La expresión "aseguramiento de la calidad" se usa para describir todas las actividades integradas en el ciclo continuo de mejora (es decir, actividades de aseguramiento y mejora).

Como no podía ser de otra forma, estos principios han desempeñado y seguirán desempeñando un papel importante en el desarrollo de los sistemas nacionales e institucionales de aseguramiento de la calidad del Espacio Europeo de Educación Superior influyendo en la regulación nacional o autonómica, como vamos a desglosar a continuación:

La Ley Orgánica del Sistema Universitario[1] dedica su título V, a la Evaluación y Acreditación, y establece en su artículo 31 los siguientes objetivos:

Artículo 31 Garantía de la calidad

1. La promoción y la garantía de la calidad de las Universidades españolas, en el ámbito nacional e internacional, es un fin esencial de la política universitaria y tiene como objetivos:

a) La medición del rendimiento del servicio público de la educación superior universitaria y la rendición de cuentas a la sociedad.
b) La transparencia, la comparación, la cooperación y la competitividad de las Universidades en el ámbito nacional e internacional.
c) La mejora de la actividad docente e investigadora y de la gestión de las Universidades.
d) La información a las Administraciones públicas para la toma de decisiones en el ámbito de sus competencias.
e) La información a la sociedad para fomentar la excelencia y movilidad de estudiantes y profesores.

[1] Queda pendiente su publicación en el BOE.

2. Los objetivos señalados en el apartado anterior se cumplirán mediante el establecimiento de criterios comunes de garantía de calidad que faciliten la evaluación, la certificación y la acreditación de:

a) Las enseñanzas conducentes a la obtención de títulos de carácter oficial y validez en todo el territorio nacional.
b) Las enseñanzas conducentes a la obtención de diplomas y títulos propios de las Universidades y centros de educación superior.
c) Las actividades docentes, investigadoras y de gestión del profesorado universitario.
d) Las actividades, programas, servicios y gestión de los centros e instituciones de educación superior.
e) Otras actividades y programas que puedan realizarse como consecuencia del fomento de la calidad de la docencia y de la investigación por parte de las Administraciones públicas."

Además de las referencias estatales y de obligado cumplimiento, la Comunidad Autónoma de Andalucía también ha regulado la forma de evaluar a las Universidades en su propia Ley Andaluza de Universidades (LAU):

"***CAPÍTULO III De la docencia y de la investigación universitaria en Andalucía***

Artículo 59. Principios de calidad

1. Las Universidades andaluzas potenciarán la calidad de la docencia y de la investigación en todas las ramas del saber: técnico, científico, de la salud, social y jurídico, artístico y humanístico; la transferencia del conocimiento a la sociedad, y la tecnología como expresión de la actividad universitaria. Estos principios constituyen una función esencial de la Universidad, que deriva de su papel clave en la generación de conocimiento y de su capacidad de estimular y generar pensamiento crítico, decisivo en todo proceso científico.

2. La Consejería competente en materia de Universidades, a través del Consejo Andaluz de Universidades, diseñará políticas de calidad que impliquen la evaluación de la actividad docente e investigadora de los profesores, el desarrollo de planes de actualización y mejora y la creación de incentivos económicos a través de los complementos retributivos reconocidos en esta Ley.

3. En la evaluación de la calidad de la docencia y la investigación universitarias en Andalucía se tendrá en cuenta su adecuación a los principios que inspiran esta Ley, su contribución al conocimiento y al desarrollo del entorno, su vinculación a programas y proyectos

educativos o investigadores y, en general, sus implicaciones éticas y sus repercusiones sociales."

Artículo 69. Objetivos y fines

La coordinación de las Universidades andaluzas sirve a los siguientes objetivos y fines:

1. La planificación del sistema universitario andaluz.
2. La mejora de la calidad y excelencia docente, investigadora y de gestión, mediante la fijación de criterios comunes de evaluación de la eficacia, eficiencia y rendimiento de las actividades, estructuras y servicios universitarios."

Esta normativa obliga a las Universidades a incorporar en su funcionamiento los principios de la calidad y a implementar una serie de herramientas para mejorar su funcionamiento y planificación como son: la elaboración de planes estratégicos, evaluaciones institucionales, sistemas de información, etc.

El Anexo II del Real Decreto 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, regula el Sistema de Garantía de la Calidad de los Centros o de la UMA aplicables a todos los títulos universitarios. El sistema puede ser propio para el título, general de la Universidad o del centro responsable de las enseñanzas, aplicable al título.

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 establece un nuevo marco que posibilita la transición hacia un modelo de Acreditación Institucional. El modelo propuesto, vincula el Sistema de Garantía de la Calidad (SGC) de los Centros Universitarios al proceso de la Acreditación Institucional, constituyendo la certificación de la implantación de los SGC uno de los requisitos necesarios para obtener dicha acreditación, que tendrá una vigencia de 6 años renovable.

La Conferencia General de Política Universitaria, a través de su Comisión Delegada en la sesión de 21 de noviembre de 2017, de conformidad con lo dispuesto en el art. 14 del RD 420/2015, estableció el Protocolo para la certificación de sistemas de garantía interna de calidad de los centros universitarios, regulado por el Ministerio a través de una resolución por la que se dictan instrucciones sobre el procedimiento para la acreditación institucional de centros de universidades públicas y privadas.

Este enfoque de acreditación institucional del Centro (Facultad, Escuela, etc.), que contempla el Real Decreto 640/2021, supone una declaración de principios del legislador, al apostar por una etapa intermedia entre la acreditación de todos los títulos y la acreditación de toda la institución

mediante un proceso más gradual, que permita aprovechar las sinergias de la verificación, el seguimiento y la renovación de la acreditación de títulos en los que se ha trabajado en los últimos años.

Este modelo evolutivo de programa de acreditación a Centros, conlleva un aumento de responsabilidad y desarrollo de una cultura de calidad interna en las instituciones, que revertirá positivamente en los procesos de acreditación de títulos en su fase de diseño o verificación, seguimiento y renovación de la acreditación, y tendrá como objetivo principal garantizar una formación académica que satisfaga las necesidades y expectativas del estudiantado y de la sociedad.

Por su parte, la Dirección de Evaluación de la Agencia Andaluza del Conocimiento (DEVA), en junio de 2021, aprueba y hace pública la última versión de la 'Guía para la certificación de Sistemas de Garantía de la Calidad implantados en los centros de las universidades andaluzas', Programa IMPLANTA-SGCC, que va a permitir a los centros de la Universidad de Málaga certificar sus sistemas de garantía interna de calidad.

En este sentido, en la Universidad de Málaga se diseñaron, entre 2008 y 2009, Sistemas de Garantía de la Calidad de Centros, siguiendo las directrices del Programa AUDIT de la Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación (ANECA).

1.1. El Sistema de Garantía de Calidad de la Universidad de Málaga

Teniendo en cuenta toda esta normativa y de acuerdo con nuestros estatutos, la Universidad de Málaga establece los siguientes criterios para el aseguramiento interno de la calidad.

1. Política de aseguramiento de la calidad

La Universidad de Málaga debe tener una política pública de aseguramiento de la calidad que forme parte de su gestión estratégica. Los grupos de interés internos deben desarrollar e implantar esta política mediante estructuras y procesos adecuados, implicando a los grupos de interés externos.

2. Diseño y aprobación de programas

La Universidad de Málaga debe tener procesos para el diseño y la aprobación de sus programas. Los programas se deben diseñar de manera que cumplan los objetivos establecidos para los mismos, incluyendo los resultados esperados del aprendizaje. La cualificación que resulte de un programa se debe comunicar, especificar claramente y hacer referencia al nivel exacto del marco nacional de cualificaciones de educación superior y, por consiguiente, al Marco de Cualificaciones del Espacio Europeo de Educación Superior.

3. Enseñanza, aprendizaje y evaluación centrados en el estudiante

La Universidad de Málaga debe asegurar que los programas se imparten de manera que animen a los estudiantes a participar activamente en la creación del proceso de aprendizaje y que la evaluación de los estudiantes refleje este enfoque.

4. Admisión, evolución, reconocimiento y certificación de los estudiantes

La Universidad de Málaga debe aplicar de manera consistente normas preestablecidas y publicadas que abarquen todas las fases del "ciclo de vida" del estudiantado: admisión, progreso, reconocimiento y certificación de los estudiantes.

5. Personal docente

La Universidad de Málaga debe asegurar la competencia de su profesorado. Asimismo, debe utilizar procesos justos y transparentes para la contratación y el desarrollo de su personal.

6. Recursos para el aprendizaje y apoyo a los estudiantes

La Universidad de Málaga debe contar con una financiación suficiente para desarrollar las actividades de enseñanza y aprendizaje y asegurarse de que se ofrece a los estudiantes apoyo y recursos de aprendizaje suficientes y fácilmente accesibles.

7. Gestión de la información

La Universidad de Málaga debe asegurar que recopila, analiza y usa la información pertinente para la gestión eficaz de sus programas y otras actividades.

8. Información pública

La Universidad de Málaga debe publicar información clara, precisa, objetiva, actualizada y fácilmente accesible sobre sus actividades y programas.

9. Seguimiento continuo y evaluación periódica de los programas

La Universidad de Málaga debe realizar un seguimiento y evaluar periódicamente sus programas para garantizar que logran sus objetivos y responden a las necesidades del estudiantado y de la sociedad. Dichas evaluaciones deben dar lugar a una mejora continua del programa. Como

consecuencia de lo anterior, cualquier medida prevista o adoptada, debe comunicarse a todas las partes interesadas.

10. Aseguramiento externo de la calidad cíclico

La Universidad de Málaga debe someterse a un proceso de aseguramiento externo de la calidad de naturaleza cíclica.

Según estos criterios y los Estatutos de la Universidad de Málaga, se establecen los siguientes instrumentos de gestión de la calidad:

- El Sistema de garantía de calidad institucional y su Manual de Procedimientos.
- El reglamento de funcionamiento de las comisiones académicas y de calidad.

El Manual sobre la organización y la gestión de la Universidad de Málaga recoge los elementos implicados en la organización y gestión de la calidad en las actuaciones efectuadas por cualquier órgano de gobierno y/o de gestión que atañen a los títulos oficiales de Grado, Máster y Doctorado, los planes conjuntos conveniados con otras universidades, en cualquiera de las modalidades de impartición acordadas y a las estructuras curriculares específicas y de innovación docente que se pudiesen acordar por el Consejo de Gobierno, así como a las Titulaciones propias de la Universidad de Málaga.

En este sentido, toda la información sobre la Universidad de Málaga se encuentra permanentemente actualizada en su página web. En la misma línea, en el portal de transparencia se difunde la información pública. Y, de acuerdo con la política de calidad de la institución, se rinde cuenta a los grupos de interés a través de la Memoria de Responsabilidad Social de la UMA. Toda la información pública sobre el sistema de garantía de la calidad se puede encontrar en la sección web y la intranet de la organización *(Los invitados externos a la UMA pueden acceder con la cuenta 0611068528@uma.es y clave calidad2022).*

1.2. El sistema de Garantía de Calidad de los Centros de la Universidad de Málaga

El Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales, incorporó los Sistemas de Garantía de Calidad como fundamento para que la nueva organización de las enseñanzas funcione eficientemente y cree la confianza sobre la que descansa el proceso de acreditación de títulos, además de constituir uno de los elementos necesarios para el diseño de los títulos universitarios oficiales.

El Real Decreto 822/2021, de 28 de septiembre, por el que se establece la organización de las enseñanzas universitarias y de procedimiento de

aseguramiento de su calidad, reformula el proceso de verificación, seguimiento y acreditación de los títulos universitarios oficiales. La experiencia acumulada por las universidades durante los últimos años, y el trabajo desempeñado por las agencias de calidad, ha guiado un replanteamiento procedimental con el objetivo de, asegurando la calidad de la oferta académica, simplificar los procesos administrativos y la documentación necesaria, para focalizarse éstos en aquellos temas que efectivamente constituyen el núcleo del proyecto académico formativo que es un título universitario oficial de Grado, Máster o Doctorado. En este sentido, la evaluación institucional de los centros se configura como una pieza en el engranaje del aseguramiento de la calidad de la oferta formativa universitaria al empoderar a los sistemas internos de garantía de la calidad con la orientación y guía de las agencias, siguiendo los planteamientos que se desarrollan en la mayoría de los países del Espacio Europeo de Educación Superior.

Por otro lado, 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, establece en su artículo 14 que, para la obtención de la acreditación institucional, los centros universitarios deberán cumplir algunos requisitos, entre el que se encuentra disponer de la certificación de la implantación de su Sistema Interno de Garantía de Calidad (SIGC), de acuerdo con la normativa vigente y de conformidad con los criterios establecidos para el aseguramiento de la calidad en el Espacio Europeo de Educación Superior y los protocolos y guías orientativas desarrolladas por las agencias de calidad correspondientes.

De acuerdo con la decisión estratégica de la Universidad de Málaga de establecer un Sistema de Garantía de Calidad (SGC) en cada Centro, las distintas Facultades cuentan desde 2008/2009 con un SGC propio, denominado AUDIT, cuyo diseño fue certificado por ANECA. En este sentido, la Facultad de Filosofía y Letras ha conseguido y renovado el certificado de implantación de su SGC por ANECA continuando con sus distintas renovaciones incorporando todas las mejoras derivadas de este proceso.

Fruto de esta experiencia en gestión de sistemas de garantía de calidad de los centros, así como de otros sistemas de gestión de la calidad, la Universidad de Málaga ha revisado y optimizado el SGC de este Centro, conforme a su firme compromiso y orientación a la mejora continua de la formación que ofrece al alumnado adaptándolo a los requisitos que establece el nuevo modelo IMPLANTA aprobado por DEVA/ACCUA.

Tal y como se señala en la página web, la Universidad de Málaga inició el 14 de mayo de 2019, con la aprobación de los nuevos Estatutos de la Universidad de Málaga, un camino hacia la simplificación de los sistemas de garantía de la calidad que permitiera un uso eficiente y sostenible de las herramientas para la mejora continua de todas las misiones que tiene encomendada la

universidad y con la participación de nuestros grupos de interés. En concreto el mandato de los Estatutos es claro, simplificar para que sea útil y por lo tanto utilizado. Era importante revertir la percepción de que los sistemas de calidad eran rígidos e inoperantes, y que sólo se utilizaban de manera formal para cumplir con los requerimientos de los procesos de acreditación.

El planteamiento era sencillo y de sentido común, incorporar al día a día de la gestión de la Universidad y de los centros la utilización de los sistemas de garantía de la calidad por parte de los responsables académicos y para ello se han puesto en marcha las siguientes actuaciones:

- Unificar dos comisiones existentes en la estructura organizativa de la Universidad.
- Constitución de las nuevas Comisiones Académicas y de Calidad en los centros y la central de la universidad.
- Diseñar un Manual de Calidad de la Universidad de Málaga, que permita una integración y coordinación de las distintas actividades/misiones que se desempeñan.
- Empoderar a los coordinadores de calidad de los títulos.
- Facilitar el uso intensivo de nuestro sistema de información de la universidad para facilitar a los responsables la toma de decisiones adecuadas en función del análisis realizado.
- Desplegar el Procedimiento de Evaluación del Profesorado (DOCENTIA-UMA), aprobado por el Consejo de Gobierno en Sesión Ordinaria de 28 de mayo de 2021.
- Utilización de grupos focales para obtener información de nuestros grupos de interés.

1.2.1. Evolución histórica

En 2007 la Universidad de Málaga participa en la primera convocatoria del Programa AUDIT de ANECA con tres centros: Escuela Universitaria de Ciencias de la Salud (ahora Facultad de Ciencias de la Salud), Facultad de Ciencias y Escuela Técnica Superior de Ingeniería Informática. Tras recibir la primera evaluación positiva del diseño en marzo de 2009, la de la Escuela Universitaria de Ciencias de la Salud, se concurre a la segunda convocatoria del Programa AUDIT con todos los centros restantes: 15 propios y 3 adscritos. Se obtiene evaluación positiva del diseño de todos los centros, pero posteriormente no se concurre a la certificación de la implantación del sistema.

Desde el curso 2016-2017 hasta el curso actual (2021-2022) la Universidad de Málaga viene trabajando en el rediseño del SGC que se había diseñado en 2007, según el Programa AUDIT. Este trabajo se ha desarrollado junto con los centros en diferentes reuniones cuya información se encuentra en la página web de Calidad y en dos sesiones ordinarias de la Comisión Académica y de Calidad de la Universidad de Málaga se analiza y finalmente se aprueba el rediseño del SGC.

La documentación del Sistema, diseñada siguiendo las directrices del Programa AUDIT, comprendía dos manuales: Manual del Sistema de Garantía Interna de la Calidad del Centro y Manual de Procedimientos del Sistema de Garantía Interna de la Calidad del Centro. Los procedimientos podían ser generales de la Universidad o específicos del Centro.

Los datos diferenciados por titulación y los resultados de los indicadores se recogen en el siguiente informe.

2. EL SISTEMA DE GARANTÍA DE LA CALIDAD DE LA FACULTAD DE FILOSOFÍA Y LETRAS

2.1. Antecedentes

La Facultad de Filosofía y Letras aprobó en el año 2009, en Junta de Centro celebrada el 1 de julio de ese mismo año, su Manual de Sistema de Garantía de Calidad coincidiendo con la implantación de los nuevos Grados y Másteres en el Centro. En dicho Manual se describe el Sistema de Garantía de Calidad de la Facultad de Filosofía y Letras, la estructura del Centro para su desarrollo, la política y los objetivos de calidad de los programas formativos, la orientación al aprendizaje, la política sobre el personal académico y de apoyo, los recursos materiales y servicios resultados de la formación, así como el mapa de procesos y listado de indicadores y las fichas de procedimientos. Este manual fue objeto de modificación en sesión de Junta de centro celebrada el 26 de junio de 2014, que incluía al actualización de algunos de los procedimientos de su Sistema de Garantía de la Calidad.

Desde entonces, el vicedecanato responsable de la Calidad, en compañía de los coordinadores de cada título, han llevado a cabo las tareas de revisión del Sistema de Garantía de Calidad del Centro con el apoyo y asesoramiento del servicio técnico de Calidad de la Universidad de Málaga para adaptarlo a los nuevos requerimientos de la agencia evaluadora. Posteriormente, el vicedecanato de Calidad llevó a cabo la revisión del sistema, sus objetivos, mejoras y especialmente de los indicadores y las fichas del mapa de procesos. Uno de los hitos más importantes del Centro es la elaboración de su I Plan Estratégico, actualmente en vigor hasta el año 2024, en el que se analizan las debilidades y objetivos en torno a tres áreas fundamentales: 1) oferta académica e internacionalización; 2) investigación y transferencia; y 3) comunicación, cultura y empleabilidad.

La Comisión Académica y de Calidad del Centro -que une las anteriores comisiones de ordenación académica y de garantía de calidad-, cuyo reglamento se aprobó la sesión ordinaria de la Junta de Facultad del día 19 de abril de 2021, se reúne con carácter ordinario, al menos 3 veces al año, dejando constancia de ello en los acuerdos compartidos en la página web. Entre las funciones de esta

comisión, se encuentran el debate, aprobación y estudio de los informes anuales de cada una de las titulaciones, elaborados por la coordinación de grados, dependientes de los vicedecanatos con competencias en materia de Ordenación Académica y de Calidad. Dichos informes deben ser aprobados posteriormente en la Junta de Facultad. Forman parte de la Comisión Académica y de Calidad todos los grupos de interés de la comunidad universitaria.

En la misma línea, las comisiones académicas de másteres del Centro asumen las mismas funciones y tareas, con la excepción de las relacionadas con el Sistema de Garantía de Calidad.

Con este nuevo texto, el Centro aprueba su propio Plan de Calidad, adaptado del manual y el mapa de procesos y procedimientos de la propia Universidad, en el que se exponen los fundamentos y el alcance del SGC implantado en la Facultad de Filosofía y Letras, para garantizar la calidad de las titulaciones impartidas, así como el compromiso de su cumplimiento y la mejora continua en sus obligaciones de docencia, en la investigación, la gestión y la transferencia.

2.2. La Facultad de Filosofía y Letras

La Facultad de Filosofía y Letras de la Universidad de Málaga es el Centro encargado de la organización, dirección y supervisión de las enseñanzas dirigidas a la obtención de los títulos de carácter oficial y validez en todo el territorio nacional, de Grado, Máster y Doctorado, que estén bajo sus competencias, según la legislación vigente; así como de los procesos académicos, administrativos y de gestión y de aquellas otras funciones que determinen los Estatutos de la Universidad de Málaga.

En la actualidad, la Facultad de Filosofía y Letras ofrece los estudios de Grado en Estudios Ingleses, Filología Clásica, Filología Hispánica, Historia, Historia del Arte, Filosofía, Geografía y Gestión del Territorio y Traducción e Interpretación. Desde el curso 2018-2019, se oferta también el Doble Grado en Educación Primaria y Estudios Ingleses y desde el curso 2022-2023 el Doble Grado en Turismo y Traducción e Interpretación. En posgrado, en este Centro se imparten, además, once másteres – Máster en Desarrollos Sociales de la Cultura Artística; Máster en El Mundo Ibérico Medieval: Hispania, Al-Ándalus, Sefarad; Máster en Estudios Ingleses y Comunicación Multilingüe e Intercultural; Máster en Gestión del Patrimonio Literario y Lingüístico Español; Máster en Traducción para el Mundo Editorial; Máster en Filosofía, Ciencia y Ciudadanía; Máster en Patrimonio Histórico y Literario de la Antigüedad; y Máster en Igualdad y Género -. Además de los anteriores, se imparten el Máster en Estudios Superiores de Lengua Española junto a la Universidad de Granada; el Máster en Planificación, Gobernanza y Liderazgo Territorial junto a las universidades de Granada y Rovira i Virgili; y el Máster Erasmus Mundus

en Tecnologías de la Traducción e Interpretación. Los estudios de posgrado se completan con tres programas de doctorado: Lingüística, Literatura y Traducción; Estudios Avanzados en Humanidades: Historia, Arte, Filosofía y Ciencias de la Antigüedad; y el Doctorado Interuniversitario en Ciudad, Territorio y Planificación Sostenible.

Las competencias de la Facultad de Filosofía y Letras, como Centro de la Universidad de Málaga, vienen definidas en el artículo 36 de los estatutos de la Universidad de Málaga. La oferta formativa del Centro, así como el resto de información, se encuentra actualizada en su página web. La comunidad de la facultad está integrada por el personal docente e investigador que imparte docencia en sus titulaciones, su personal de administración y servicios y el alumnado matriculado en el Centro.

2.3. El Sistema de Garantía de Calidad de la Facultad de Filosofía y Letras

2.3.1. Objeto y alcance

El objeto del Sistema de Garantía de Calidad implantado en la Facultad de Filosofía y Letras es generar confianza en la institución y en su capacidad para proporcionar una formación que garantice satisfacer las necesidades y expectativas de los estudiantes y la sociedad. Esta confianza estará sustentada en la transparencia de la información pública y la rendición de cuentas.

El alcance del SGC del Centro incluye a todos los títulos oficiales, que se imparten en el mismo, y se apoya en 3 pilares básicos:

- La definición de los Órganos Responsables del SGC
- Definición del Plan Funcional (Interrelación entre las distintas estructuras que componen el SGC para la identificación, priorización y mejora de los problemas detectados).
- Definición de los Procesos del Mapa de Procesos del SGC

2.3.2. Órganos responsables

Los principales órganos responsables del SGC de la Facultad de Filosofía y Letras son la Junta de Facultad, su Decano/a, su Equipo Decanal. En lo que respecta a la Estructura para la Mejora de la Calidad destacan el papel de la Comisión Académica y de Calidad (CAC) en la centralización y priorización de las oportunidades de Mejora.

2.3.3. La Junta de Facultad

El Reglamento de Funcionamiento de la Junta de Facultad de Filosofía y Letras fue aprobado en sesión ordinaria de Junta de Centro el día 24 de

febrero de 2020. En este reglamento la Junta de Facultad se define como el órgano colegiado de gobierno y representación de la Facultad de Filosofía y Letras. El Decano o Decana es el órgano unipersonal de gobierno y máxima autoridad de la Facultad, que ostenta la representación del Centro y ejerce las funciones de dirección académica y administrativa y la gestión ordinaria, presidiendo sus órganos colegiados y gozando del tratamiento y honores que el protocolo universitario señala. En el mismo texto se describe también el sistema de elección de los representantes en este órgano, así como la del Decano o Decana.

Son competencias de la Junta de Facultad, de acuerdo con lo que establecen los citados Estatutos:

a) Proponer la elaboración y modificación de las memorias de verificación de enseñanzas conducentes a la obtención de titulaciones oficiales de grado y posgrado.
b) Elaborar, aprobar y coordinar la planificación académica del Centro, de acuerdo con el Plan de Ordenación Docente de la Universidad.
c) Elaborar las propuestas, de acuerdo con la capacidad y medios del Centro, para la admisión de estudiantes y criterios para su selección.
d) Proponer los contratos o convenios con otras entidades, en el ámbito de sus competencias.
e) Tener conocimiento de las propuestas de modificación de los planes de ordenación de recursos humanos realizadas por los departamentos y que afecten a plazas de personal docente e investigador que imparta docencia en el Centro.
f) Informar al Consejo de Gobierno de las necesidades de modificación de los planes de ordenación de recursos humanos del personal de administración y servicios, para garantizar el adecuado funcionamiento de todos los servicios que integran el Centro.
g) Informar sobre las necesidades de infraestructuras del Centro.
h) Aprobar, a propuesta de los Decanos o Decanas, el nombramiento de las personas responsables de las coordinaciones de grado, másteres, trabajos de fin de grado, trabajos de fin de máster y prácticas.
i) Controlar la aplicación de los fondos asignados al Centro en los presupuestos de la Universidad de Málaga, de acuerdo con los criterios fijados en los mismos.
j) Proponer el nombramiento de Doctor o Doctora *Honoris Causa* y la concesión de la medalla de oro de la Universidad.
k) Realizar preguntas e interpelaciones al Decano o Decana, en los términos establecidos en el reglamento de la Junta de Facultad.
l) Promover actividades, de formación permanente, de apoyo a la actividad investigadora y de extensión universitaria en coordinación con los departamentos.
m) Elegir, según lo dispuesto por el reglamento sobre organización y gestión de la calidad de los centros y los títulos oficiales de la Universidad de Málaga, a las personas que componen la Comisión de Calidad del Centro.

n) Aprobar, en su caso, el informe de calidad del Centro.
o) Promover iniciativas relacionadas con la planificación estratégica de la Universidad y con la realización de acciones de sostenibilidad.
p) Elaborar el reglamento de la Junta de Facultad y cuantos otros sean necesarios en el ámbito de sus competencias.
q) Aprobar la convocatoria extraordinaria de elecciones para Decanato y para Dirección de Centro, conforme a la normativa vigente.
r) Cualesquiera otras que le encomienden la legislación vigente, los presentes Estatutos o sus normas de desarrollo.

La Junta de Facultad estará compuesta por el Decano o Decana, y el Secretario o Secretaria, que serán componentes natos, así como por treinta y un miembros electos, siguiendo la distribución:

a) Dieciocho miembros del profesorado doctor, adscrito al Centro y con vinculación permanente.
b) Tres miembros del personal docente e investigador adscrito al Centro y no doctor o que, siéndolo, no tenga vinculación permanente.
c) Ocho estudiantes matriculados en el Centro en algún estudio conducente a la obtención de un título de carácter oficial y con validez en todo el territorio nacional.
d) Cuatro miembros del personal de administración y servicios adscritos al Centro.

Tanto la composición como los acuerdos de la Junta de Facultad pueden consultarse en la página web del Centro.

2.3.4. Estructuras de Calidad para la Mejora de la Facultad de Filosofía y Letras

2.3.4.1. Equipo decanal

En la actualidad, desde octubre de 2020, se estructura, tal y como se puede observar en su página web, con un equipo coordinado por la figura del Decano, y cinco vicedecanatos -Planificación Estratégica y Coordinación; Estudios; Internacionalización; Estudiantes, Orientación, Cultura y Comunicación; y Calidad - a los que se suman la Secretaría y la Vicesecretaría.

Del Vicedecanato de Estudios dependen las coordinaciones de grados y másteres que se ofrecen en el Centro y Trabajos Fin de Estudios. Del Vicedecanato de Estudiantes dependen las prácticas. A este grupo se suma el área de Calidad para el desarrollo de aquellas tareas de seguimiento de los títulos y todo lo relacionado con los planes de mejoras.

2.3.4.2. Comisión Académica y de Calidad

Integra las anteriores comisiones de ordenación académica y de garantía de

la calidad, cuyo reglamento se aprobó la sesión ordinaria de la Junta de Facultad del día 19 de abril de 2021, y se reúne con carácter ordinario, al menos tres veces al año, dejando constancia de ello en los acuerdos compartidos en la página web, en la que también se puede consultar su composición.

La Comisión Académica y de Calidad es la encargada de desarrollar y gestionar las competencias en materia académica y de calidad y, sus principales competencias son:

a) Conocer y hacer propuestas a la Junta de Facultad sobre las cuestiones relativas a la ordenación de la actividad académica y a los sistemas de evaluación de los conocimientos del estudiantado, así como sobre los demás asuntos que sean de su competencia.
b) Conocer y resolver las reclamaciones relativas al desarrollo de la docencia y a la aplicación de los sistemas de evaluación de la adquisición de competencias del estudiantado, según lo dispuesto en el artículo 149 de los Estatutos de la Universidad de Málaga y demás normativa vigente.
c) Responsabilizarse del control y la evaluación pedagógica del profesorado, así como de cualesquiera otras cuestiones relativas a la innovación pedagógica de las enseñanzas, promoviendo la formación del profesorado en herramientas y metodologías docentes. Cuando la Comisión Académica y de Calidad de la Universidad lo solicite, remitirle informes sobre estas materias.
d) Coordinar y definir los mecanismos para el seguimiento de la evaluación de la actividad docente. En particular, velar por que los sistemas de evaluación permitan comprobar que se han alcanzado las competencias definidas para cada materia, teniendo en cuenta el plan de mejora elaborado por la Comisión Académica y de Calidad de la universidad. En caso de que exista algún desajuste, la Comisión Académica y de Calidad de la universidad solicitará a los departamentos implicados la revisión de los aspectos que se consideren necesarios.
e) Validar la adecuación de cada programación docente con la respectiva memoria de verificación, y elevar propuestas para la coordinación de dichas programaciones a la Junta de Facultad, para su aprobación, si procede. El equipo de gobierno del Centro, una vez aprobado el programa académico del mismo, procederá a su publicación y difusión.
f) Comprobar que las programaciones docentes de las asignaturas que se imparten en las titulaciones del Centro se ajustan a la normativa vigente y a las recomendaciones aprobadas por la Junta de Facultad y por la propia CAC.
g) Preparar, analizar y actualizar la información relativa a los procesos de verificación, seguimiento y acreditación de los títulos, asegurando la máxima participación de los agentes internos y externos implicados en ellos, y rigiéndose por los principios de la gestión eficiente y transparente.

h) Elaborar anualmente un plan de mejora del Centro y de los planes de estudio, especificando las pertinentes acciones de mejora de los títulos, así como los modos y plazos de realizarlas.
i) Analizar y resolver las quejas, incidencias, reclamaciones y sugerencias que, sobre ordenación académica y calidad docente, reciba el Centro.
j) Elaborar, actualizar y proponer a la Junta de Facultad el Manual de Calidad y el diseño de los procesos del Sistema de Garantía de la Calidad del Centro.
k) Elaborar para la Junta de Facultad un informe anual sobre todos los aspectos y procedimientos del sistema de garantía de la calidad del Centro.
l) Participar en la planificación estratégica de la Universidad de Málaga, en los términos que determine el Claustro universitario.

La Comisión Académica y de Calidad de la Facultad está la componen:

a) La persona que dirija el decanato de la Facultad o, en su caso, aquella en quien delegue, y que deberá estar al frente de un vicedecanato. Esta persona presidirá la respectiva comisión.
b) La persona que, estando al frente de un vicedecanato de Facultad, tenga competencias en materia de ordenación académica.
c) La persona que, estando al frente de un vicedecanato de Facultad, tenga competencias en materia de calidad.
d) La persona que ejerza las funciones de la secretaría académica o de la vicesecretaría académica del Centro.
e) Una persona que ejerza la coordinación en cada uno de los títulos oficiales de Grado y de Máster impartidos en el Centro.
f) La persona que ejerza la jefatura de la secretaría del Centro, y que actuará como secretario/a de la comisión
g) La persona que ejerza las funciones de coordinación de calidad de la Facultad.
h) Una persona perteneciente al personal docente e investigador, adscrito a la Facultad de Filosofía y Letras, por curso, independientemente de las titulaciones impartidas en el Centro.
i) Una persona representante del estudiantado, por curso, independientemente de las titulaciones impartidas en la Facultad.

En su reglamento se recoge toda la información relativa al sistema de elección de sus miembros, sus derechos y obligaciones, el sistema de votación, etc.

2.3.4.3. Comisiones de másteres

Las comisiones académicas de másteres del Centro asumen las mismas funciones y tareas, desarrolladas, en este caso, junto con la coordinación de cada máster. Existe una Comisión Académica para cada uno de los títulos de Posgrado:

- Comisión Académica del Máster en Desarrollos Sociales de la Cultura Artística
- Comisión Académica del Máster en El Mundo Ibérico Medieval: Hispania, Al-Ándalus, Sefarad
- Comisión Académica del Máster en Estudios Ingleses y Comunicación Multilingüe e Intercultural
- Comisión Académica del Máster en Estudios Superiores en Lengua Española
- Comisión Académica del Máster en Gestión del Patrimonio Literario y Lingüístico Español
- Comisión Académica del Máster en Traducción para el Mundo Editorial
- Comisión Académica del Máster del Máster en Filosofías, Ciencia y Ciudadanía
- Comisión Académica del Máster en Patrimonio Histórico y Literario de la Antigüedad
- Comisión Académica del Máster en Igualdad y Género
- Comisión Académica del Máster en Planificación, Gobernanza y Liderazgo Territorial
- Comisión Académica del Máster Erasmus Mundus en Tecnologías de la Traducción e Interpretación

Dichas comisiones están constituidas por el Decano del Centro, el Vicedecanato de Estudios, tres profesores como mínimo en representación del departamento con más carga docente en el máster y una persona en representación del alumnado.

En su reglamento se recoge toda la información relativa al sistema de elección de sus miembros, sus derechos y obligaciones, el sistema de votación y adopción de los acuerdos.

Son funciones de la Comisión Académica de Máster:

a) Asesorar a la Coordinación del Máster durante el proceso de admisión de estudiantes, en sus distintas fases, cuando sea requerido por aquel
b) Aprobar la distribución del presupuesto asignado.
c) Aprobar la planificación docente del curso académico (guías de asignaturas, coordinación y asignación docente) y velar por su cumplimiento.
d) Aprobar el cronograma propuesto (horarios y calendarios) y velar por su cumplimiento.
e) Aprobar y publicar la oferta de tutorías/líneas de trabajo para los Trabajos Fin de Máster, atendiendo a lo establecido en el Reglamento de TFM.
f) Aprobar la propuesta de asignación de tutores/as, líneas y acuerdos de los Trabajos Fin de Máster, atendiendo a lo establecido en el Reglamento de TFM.
g) Resolver las renuncias, prórrogas o cualquier otra incidencia que se produzca en el procedimiento de asignación de tutor/línea de trabajo de

los Trabajos Fin de Máster, atendiendo a lo establecido en el Reglamento de TFM.

h) Designar a los tribunales de evaluación de los Trabajos Fin de Máster y organizar la evaluación de estos, atendiendo a los criterios que, en cada caso, se establezcan.
i) Cualesquiera otras que se establezcan en la memoria de verificación del título de Máster correspondiente.

La Comisión Académica estará integrada por los siguientes miembros:

a) El/La Decano/a, quien la presidirá o Vicedecano/a en quien delegue.
b) El/La Vicedecano/a con responsabilidades en la Organización Académica
c) La Coordinación del Máster
g) Tres profesores/as, como mínimo, que impartan docencia en el Máster, elegidos por acuerdo del Consejo del Departamento con mayor participación en la docencia del título del Máster que corresponda. Los representantes del profesorado podrán también ejercer la coordinación del máster en cuestión.
h) Un representante del estudiantado en el Máster.
i) En el supuesto de másteres interuniversitarios, el coordinador de máster de la Universidad con la que se comparte el título.

2.3.4.4. Coordinación de Grado y de Másteres

De acuerdo con la normativa de la Universidad de Málaga, la Facultad de Filosofía y Letras cuenta, para cada uno de sus títulos de grado y de posgrado, con la figura de la coordinación. Entre sus funciones destacan:

a) Realizar labores de coordinación horizontal entre el profesorado en un mismo curso y coordinación vertical entre profesores de distintos cursos.
b) Programar y mantener las reuniones de coordinación e información que sean precisas con el profesorado con el fin de garantizar el correcto desarrollo de las enseñanzas.
c) Servir de enlace entre los estudiantes del grado y el profesorado de este para ayudar a resolver los problemas de índole académica que surjan.
d) Realizar un informe anual de seguimiento del Grado, dirigido a la Comisión de Garantía de Calidad del Centro y al Decano del Centro. En este informe, entre otros aspectos, se describirán las actuaciones llevadas a cabo y la valoración de la participación del profesorado en las reuniones de coordinación y en las actuaciones planificadas.
e) Proponer a la Comisión de Garantía de Calidad del Centro los planes de mejora del Grado.

La coordinación debe reunirse, al menos dos veces al año -al comienzo de y final del curso-, con el profesorado de las diferentes asignaturas, llevando a

cabo sesiones por curso y por titulación. Para tratar y analizar aquellos aspectos relacionados con la coordinación horizontal y vertical, haciendo especial incidencia en los nuevos profesores que se incorporan a la docencia.

A lo largo del curso, la coordinación deberá gestionar en una plataforma virtual la planificación de las diferentes actividades programadas en cada una de las asignaturas, para facilitar la distribución temporal de las cargas de trabajo para el alumnado evitando la concentración de tareas en determinadas fechas.

A la finalización del curso, la coordinación de título realizará un informe de las actuaciones llevadas a cabo, para su traslado a la Comisión de Garantía de Calidad y al Decanato, en el primer trimestre del año natural; que, una vez debatido y aprobado, se publicará en la página web del Centro y se registran las nuevas propuestas y sugerencias en la base de datos del plan de mejora.

La Facultad de Filosofía y Letras cuenta con una persona responsable de coordinar cada uno de los Grados y los Másteres que se ofrecen.

En la misma línea, y con el objetivo acercar a todos los grupos de interés, tanto en la escucha como en la rendición de cuentas, y con el ánimo de mejorar en la coordinación de las diferentes tareas, el Centro cuenta también con la figura correspondiente a la coordinación de las prácticas profesionales y de Trabajo Fin de Grado por cada título, y una coordinación única para el Trabajo Fin de Máster. Los coordinadores de Trabajo Fin de Grado y Trabajo Fin de Máster se rigen por el Reglamento para la realización del Trabajo de Fin de Grado y el Reglamento para la realización del Trabajo de Fin de Máster, respectivamente. Los coordinadores de prácticas profesionales, por su parte, actúan al amparo del Reglamento de Prácticas Externas Curriculares del Centro.

2.3.4.5. Otras comisiones y órganos de representación

2.3.4.5.1. El Consejo de Estudiantes

El Consejo de Estudiantes de la Facultad de Filosofía y Letras es un órgano de deliberación, consulta y participación del estudiantado ante los órganos de gobierno del Centro. Su composición y funcionamiento se regula por la normativa propia, aprobada por la Junta de la Facultad de Filosofía y Letras, en sesión ordinaria del día 19 de abril de 2021.

2.3.4.5.2. Comisiones de Reconocimiento de Estudios

De acuerdo con el artículo 4 de las Normas reguladoras de los reconocimientos de estudios o actividades y de la experiencia laboral o profesional, a efectos de la obtención de títulos universitarios oficiales de graduado y máster universitario, así como de la transferencia de créditos, en la Facultad de Filosofía y Letras existen ocho comisiones de Reconocimiento

de Estudios, una por cada una de las titulaciones de Grado, cuyas funciones son las de informar, de acuerdo con la normativa vigente, sobre si procede o no el reconocimiento y/o convalidación de las solicitudes presentadas por los estudiantes matriculados en las titulaciones de grado. Por su parte, existe una comisión de reconocimiento de estudios por cada título de máster, que la gestiona la comisión académica del mismo.

De acuerdo con los informes emitidos por las distintas comisiones, se confeccionan las tablas de reconocimiento que se encuentran publicadas en la página web de la Secretaría de la Facultad.

2.3.4.6. Comisión de Premio Extraordinario de Fin de Grado y de Fin de Máster

De acuerdo con el artículo 148 de los Estatutos de la Universidad de Málaga, a propuesta de las Juntas de Facultad, el Rector/a podrá acordar la concesión del Premio Extraordinario correspondiente a cada una de las titulaciones oficiales de Grado y/o Máster impartidas en la Universidad de Málaga, a estudiantes que hayan finalizado sus estudios en el mismo curso académico. En este sentido, la Facultad de Filosofía y Letras desarrolla su funcionamiento de acuerdo con el reglamento aprobado en Junta de Facultad el día 12 de marzo de 2015, donde se recoge que el procedimiento administrativo se inicia de oficio atendiendo a los mejores expedientes de cada una de las titulaciones de grado y máster. En la página web del Centro se puede consultar el Reglamento para la concesión.

2.3.4.7. Junta Electoral de la Facultad de Filosofía y Letras

De acuerdo con el Reglamento Electoral de la Universidad de Málaga, y su adaptación y desarrollo en el Reglamento de Funcionamiento de la Junta de Facultad de Filosofía y Letras y los Procesos Electorales, el Centro cuenta con una Junta Electoral, que es el órgano que velará por el cumplimiento de la normativa electoral en los procesos electorales que se celebren en la Facultad de Filosofía y Letras. La Junta Electoral de la Facultad de Filosofía y Letras está formada por el Secretario/a o Vicesecretario/a de la Facultad, que ejercerá la secretaría de la misma, y un vocal por cado uno de los cuatro sectores representados en la Junta de Facultad, elegidos cada uno de ellos por los miembros del respectivo sector en dicha Junta, al igual que sus suplentes. Además, la junta la integran un representante del Personal de Administración y Servicios, un representante del sector del estudiantado y la persona responsable de los servicios de la secretaría del Centro. El mandato de la Junta Electoral de Facultad es de cuatro años, coincidiendo con el de la Junta de Facultad que los eligió, salvo el sector de estudiantes, que es de dos años.

2.4. Análisis y toma de decisiones

Durante el curso 2020-21 la Facultad de Filosofía y Letras ha llevado a cabo una revisión de los Procesos del Mapa de Procesos del Sistema de Garantía Interno. Para ello, toda la información ha sido incorporada y actualizada en las distintas fichas del Mapa de Procesos, permitiendo la actualización del Manual del Sistema de Garantía Interna de la Calidad (SGIC) de la Facultad de Filosofía y Letras. No obstante, tanto los procesos como el propio manual deben considerarse una parte viva y en constante revisión en la planificación de la estrategia del Centro y su oferta académica, sin olvidar la convivencia y la organización en sus instalaciones, así como el intercambio permanente de información con todos y cada uno de los grupos de dirección, tanto en la escucha como en la rendición de cuentas con estos.

El análisis de los datos y la toma de decisiones de la Facultad de Filosofía y Letras de la Universidad de Málaga se detalla en todos los Procesos, pero con especial relevancia en 3 de ellos.

PE01. PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA
PE03. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA
PA05. MANTENIMIENTO DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD

Además, se ha trabajado para dar respuesta al Programa para la Certificación Institucional de Centros de la DEVA (Programa IMPLANTA) como un aval al trabajo en pro de la Calidad Académica para nuestra Facultad.

2.4.1. Mapa de Procesos del SGC

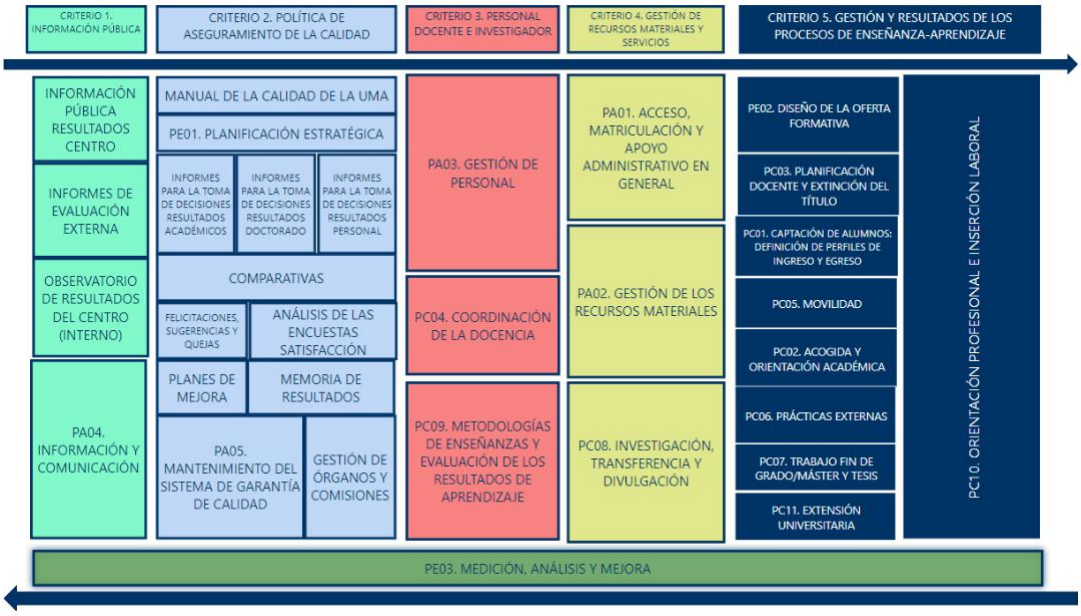
El Mapa de Procesos del SGC se estructura en 3 tipos de procesos: los Procesos Estratégicos, los Procesos Clave y los Procesos de Apoyo. Cada uno de estos, incluye una serie de procedimientos, que permite un trabajo flexible y organizado en la planificación del Centro, de manera que se puede desplegar una estrategia de análisis y de seguimiento de su funcionamiento, verificar las acciones, tomar decisiones y volver a definir la estrategia.

Estratégicos	Claves	Apoyo
1. Planificación estratégica	1. Captación de alumnado	1. Apoyo administrativo
2. Diseño de la oferta formativa	2. Acogida y orientación	2. Recursos, materiales y servicios
3. Medición y mejora	3. Planificación docente	3. Gestión de personal
	4. Coordinación docente	4. Información y Comunicación
	5. Movilidad	5. Mantenimiento SGC
	6. Prácticas externas	
	7. TFG/TFM	
	8. Investigación y transferencia	
	9. Metodología de enseñanza y aprendizaje	
	10. Orientación profesional	
	11. Extensión universitaria	

Cada uno de estos procesos y procedimientos se estructuran en una ficha en la que se recogen sus objetivos, su desarrollo, las evidencias para comprobar su aplicación y evolución, y los indicadores que permiten su seguimiento y la toma de decisiones y propuestas, en su caso, de mejora.

En el mapa de procesos de la Facultad de Filosofía y Letras, se puede encontrar los principales indicadores del Centro -y por titulación-, todos los informes externos de seguimiento de los títulos, las diferentes acciones de mejoras recogidas tras el análisis anual, las memorias de los títulos y del Centro, cada uno de los procesos desarrollados y la definición de los indicadores.

En esta imagen se puede encontrar de forma organizada el mapa de procesos y procedimientos de la Facultad de Filosofía y Letras



PINCHE AQUÍ PARA LA CONSULTA INTERACTIVA

Este manual es un documento abierto a la mejora colaborativa entre todos los grupos de interés de la Facultad de Filosofía y Letras