



UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID
FACULTAD DE FILOLOGÍA



MANUAL DE CALIDAD DE LA FACULTAD DE FILOLOGÍA

DISEÑADO EN EL MARCO DE LAS DIRECTRICES DEL PROGRAMA AUDIT

N		MOTIVO DE LA MODIFICACIÓN	RESPONSABLE
		borrador documento patrón	ectorado de Calidad
		n revisada y actualizada	ectorado de Calidad
		borrador PXXX Facultad de...	o de la Facultad de..
		or PXXX revisado	ectorado de Calidad
		do y adaptado a nuevos departamentos	d de Filología
	2018	zados apartados 7 y 8	ectorado de Calidad
	2018	n final	d de Filología

ación / Revisión	ación:
orge Arús Hita	ugenio Luján Martínez
ecano/a de Innovación, Tecnologías	o/a de la Facultad de Filología
Equipamiento	Junta de Facultad
Junta de Facultad	



ÍNDICE

1. LA FUNCIÓN DEL MANUAL DE CALIDAD	3
2. ALCANCE Y ÁMBITO DE APLICACIÓN DE ESTE MANUAL DE CALIDAD	4
2.1. RESEÑA HISTÓRICA DE LA FACULTAD DE FILOLOGÍA	4
2.2. ESTRUCTURA ORGANIZATIVA	4
2.3. TITULACIONES IMPARTIDAS EN EL CENTRO	6
2.4. TRAYECTORIA DEL CENTRO EN CALIDAD	7
2.5. MISIÓN, VISIÓN Y VALORES DEL CENTRO	8
3. POLÍTICA Y OBJETIVOS DE CALIDAD DEL CENTRO	10
4. EL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD	12
4.1. MARCO	12
4.2. OBJETIVOS	12
5. ESTRUCTURA DEL CENTRO PARA EL DESARROLLO DEL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD	13
5.1 ORGANIGRAMA	13
5.2 RESPONSABLE/S CALIDAD	15
5.3. COMISIÓN/ES CALIDAD	15
6. GRUPOS DE INTERÉS	17
6.1. IDENTIFICACIÓN	17
6.2. CAUCES DE PARTICIPACIÓN	18
6.3. RENDICIÓN DE CUENTAS	19
7. MANUAL DE PROCESOS	21
7.1. RELACIÓN DE PROCEDIMIENTOS SEGÚN DIRECTRICES AUDIT	22
7.2. MAPA DE PROCESOS SEGÚN NIVELES	25
7.3. MAPA DE PROCESOS GRÁFICO	26
7.4. RELACIÓN DE AGENTES IMPLICADOS EN LOS PROCESOS	27
7.5. CATÁLOGO DE PROCEDIMIENTOS (ver en documento anexo)	34
8. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA	35
9. GLOSARIO Y ABREVIATURAS	35

	UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID FACULTAD DE FILOLOGÍA	
---	--	---

1. LA FUNCIÓN DEL MANUAL DE CALIDAD

El **Manual de Calidad** (MC) es el documento guía para la implantación, seguimiento y mejora del sistema de garantía interno de calidad. En él se definen el alcance del sistema de gestión, así como los procesos desarrollados en el centro y su interrelación.

El **Sistema de Garantía Interna de Calidad (SGIC)** es un conjunto de elementos interrelacionados de una organización, a través de los cuales se gestiona de forma planificada la calidad de la misma, buscando la satisfacción de sus grupos de interés con un enfoque de mejora continua. Entre dichos elementos cabe destacar:

- La estructura organizativa
- El soporte documental (documentos que constituyen las evidencias e indicadores, a partir de los cuales se toman las decisiones).
- Los procesos y procedimientos implantados
- Los recursos necesarios para desarrollar la gestión de la calidad

El Sistema de Garantía Interna de Calidad de la Facultad de Filología de la Universidad Complutense de Madrid, tiene como documento de soporte el presente MC que en sus distintos apartados establece los siguientes aspectos:

- a. Qué se pretende conseguir: política y objetivos de calidad (3) y sistema de garantía interna de calidad (4)
- b. Quién es responsable de su ejecución y seguimiento: estructura del centro para el desarrollo del SGIC (5)
- c. A quienes afecta la actividad del centro (6)
- d. Cómo poner en práctica la política y estrategia de calidad (7)

El MC se completa con una serie de documentos adicionales que también son soporte del SGIC: política de calidad, mapa de procesos, descripción de procedimientos e instrucciones.

Es importante tener en cuenta que los grupos de interés afectados por la actividad del centro, tienen acceso a los documentos del SGIC, y en concreto al MC. Para ello, en la página

	UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID FACULTAD DE FILOLOGÍA	
---	--	---

web del Centro se dispone de una versión actualizada del MC y se comunican los cambios que se vayan produciendo en su redacción.

2. ALCANCE Y ÁMBITO DE APLICACIÓN DE ESTE MANUAL DE CALIDAD

El ámbito de aplicación de este MC abarca la Facultad de Filología de la Universidad Complutense de Madrid y por lo tanto afecta a todos los títulos que se imparten en la misma.

2.1 Reseña histórica de la Facultad de Filología

Los estudios de Filología tienen una gran tradición dentro de la Universidad Complutense de Madrid, puesto que su existencia remonta al momento mismo de la fundación de la universidad cisneriana. En época más reciente, con el traslado de la Universidad desde Alcalá de Henares a Madrid, estos estudios quedaron integrados en la Facultad de Filosofía y Letras, que, desde el año 1933 ocupa el primer edificio inaugurado dentro de la Ciudad Universitaria, en el actual Campus de Moncloa.

En el año 1944, por Decreto de 7 de julio, se dividieron los estudios de la Facultad de Filosofía y Letras en varias Secciones, entre ellas tres específicamente filológicas: Filología Románica, Filología Clásica y Filología Semítica. En años posteriores se crearon nuevas secciones de carácter filológico: en 1963 la Sección de Filología Moderna, con cuatro subsecciones y en 1968 la Sección de Filología Hispánica, que pasa a ser independiente de la de Filología Románica y se organiza, a su vez, en las dos subsecciones de Lingüística Hispánica y Literatura Hispánica.

Ya en los años setenta se produce la división de la Facultad de Filosofía y Letras, con la creación en 1973 de la División de Filología y en 1975 (por Orden de 16 de julio), de la Facultad de Filología, al disgregarse la antigua Facultad de Filosofía en Letras en un primer momento en tres facultades y, finalmente, en cinco: Filosofía, Filología, Geografía e Historia, Psicología y Educación.

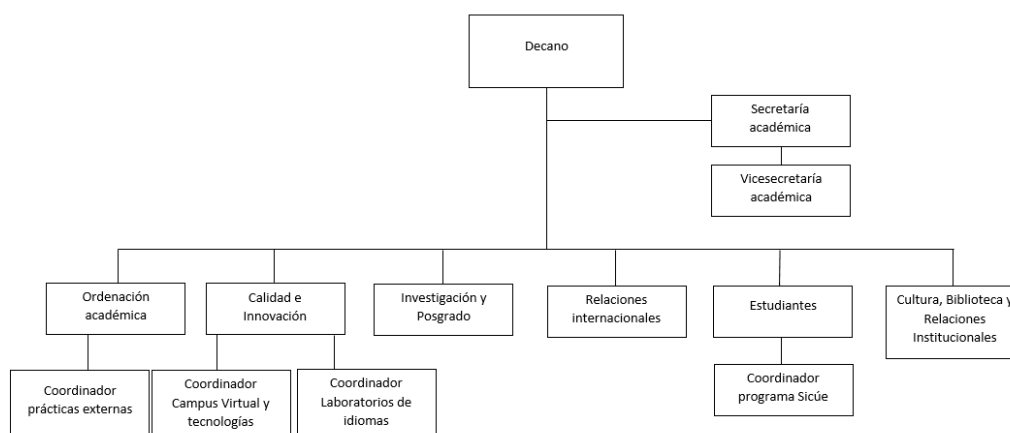
En la actualidad la Facultad de Filología tiene sus sedes en los edificios A, B, D y E, situados en el entorno de la Plaza Menéndez Pelayo, dentro del Campus de Moncloa de la UCM.

2.2 Estructura organizativa del centro

Conforme a lo establecido en su Reglamento de Régimen Interno, para su gobierno y administración, la Facultad de Filología cuenta con los siguientes órganos: Junta de Facultad, Decano, Vicedecanos, Secretario y Vicesecretario.

Existen en la actualidad los siguiente Vicedecanatos:

- Vicedecanato de Ordenación Académica y Planes de Estudio,
- Vicedecanato de Posgrado e Investigación,
- Vicedecanato de Relaciones Internacionales,
- Vicedecanato de Estudiantes,
- Vicedecanato de Biblioteca, Cultura y Relaciones Institucionales,
- Vicedecanato de Innovación, Tecnologías y Equipamiento. (Es probable que en un futuro no muy lejano este vicedecanato pase a denominarse “Innovación y Calidad”).
- El siguiente es el esquema representativo del organigrama del equipo decanal tal cual está previsto tras los cambios que se producirán después de las próximas elecciones:



Además de actuar en pleno, la Junta de Facultad cuenta con las siguientes comisiones delegadas:

- Comisión Permanente,
- Comisión Académica,
- Comisión de Estudios,
- Comisión Económica,
- Comisión de Espacios y Recursos Materiales,
- Comisión de Reglamento.

	UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID FACULTAD DE FILOLOGÍA	
---	--	---

También existen las siguientes comisiones de Facultad:

- Comisión de Salud, Bienestar social y Medio ambiente,
- Comisión de Investigación y Doctorado,
- Comisión de Calidad,
- Comisión de Biblioteca,
- Comisión de Cultura.

El Decano de la Facultad tiene los siguientes cuatro delegados/as:

- Delegado/a del Decano para Campus Virtual
- Delegado/a del Decano para el programa SICUE
- Delegado/a del Decano para Laboratorios de Interpretación
- Delegado/a del Decano para Prácticas

Los Departamentos adscritos a la Facultad son los siguientes:

- Departamento de Estudios Franceses, Italianos, Portugueses, Gallegos, Catalanes.

Filología Románica. Traducción e Interpretación,

- Departamento de Estudios Ingleses: Lingüística y Literatura,
- Departamento de Filología Alemana y Filología Eslava,
- Departamento de Filología Clásica - FIC,
- Departamento de Lengua Española y Teoría de la Literatura y Literatura Comparada,
- Departamento de Lingüística General, Estudios Árabes, Hebreos y de Asia Oriental,
- Departamento de Literatura Española, Literatura Hispanoamericana y Bibliografía

Literaria.

2.3. Titulaciones impartidas en el centro

Los títulos de Grado que actualmente se imparte en la Facultad de Filología de la UCM, todos ellos adaptados a las directrices del EEES, son los siguientes:

- Español: Lengua y Literatura,
- Estudios Hispano-Alemanes
- Estudios Ingleses,
- Estudios Semíticos e Islámicos,
- Filología Clásica,



- Lenguas Modernas y sus Literaturas,
- Lingüística y Lenguas Aplicadas,
- Literatura General y Comparada,
- Traducción e Interpretación.

También se imparten en ella los siguientes títulos de Máster:

- Ciencias de las religiones,
- Español como segunda lengua,
- Estudios interculturales europeos,
- Estudios literarios,
- Estudios medievales,
- Estudios norteamericanos,
- Filología clásica,
- Hispano-francés en lengua francesa aplicada,
- Investigación en lengua española,
- Letras digitales: estudios avanzados en textualidades electrónicas,
- Lingüística inglesa: nuevas aplicaciones y comunicación internacional,
- Literatura española,
- Literatura hispanoamericana,
- Teatro y artes escénicas,
- Traducción literaria.

2.4. Trayectoria del centro en calidad

Desde la implantación del Sistema de Garantía Interna de Calidad en la UCM en 2010, la Facultad de Filología ha sometido sus títulos de grado y máster anualmente, a través de memorias de seguimiento, a evaluaciones y encuestas internas, y la Comisión de Calidad del Centro ha velado por la mejora de los puntos débiles detectados.

Esta se convoca al menos una vez al año con el fin de aprobar las memorias anuales de seguimiento de todos los títulos previamente a su elevación al Vicerrectorado de Calidad de la Universidad. Además, la Comisión de Calidad de la Facultad de Filología debate y, en su caso, aprueba las modificaciones respecto a la calidad de cada titulación, las propuestas de mejora y las demás funciones que prevé el documento Sistema de Garantía de Calidad de la memoria de verificación de cada título.

	UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID FACULTAD DE FILOLOGÍA	
---	--	---

Durante el curso académico, sin embargo, para obtener mayor operatividad, el Vicedecano responsable de la calidad del centro convoca reuniones con todos o algunos de los Coordinadores de los títulos para organizar la realización de las memorias anuales de seguimiento.

Desde el año 2014 han sido evaluadas por la Fundación Conocimiento Madri+d dieciséis titulaciones ofertadas en el Centro, todas ellas con resultado positivo: en el año 2014 fueron evaluados cinco másteres; cinco másteres y un grado en 2015; y cinco grados y un máster en 2017.

2.5. Misión, visión y valores del centro

Dentro del conjunto de la Universidad Complutense, la Facultad de Filología es una de las mayores facultades por el número de estudiantes, profesores y personal de administración y servicios que la integran. Es también uno de los centros más importantes de España en su ámbito de especialización por la diversidad de estudios ofrecidos en los niveles de grado, máster y doctorado, los grupos de investigación existentes en ella y el número y calidad de los proyectos de investigación que desarrolla. Esto tiene un reflejo claro en la posición de la Facultad dentro de los rankings internacionales, puesto que en el año 2017 los estudios de Lenguas Modernas de la UCM se sitúan en el rango 51-100 del QS University Ranking y los de Lingüística y los de Lengua y Literatura Inglesa, en el rango 101-150 y, de forma conjunta, los estudios de Artes y Humanidades de la UCM ocupan la posición 101 a nivel mundial en ese mismo ranking.

La **misión** fundamental de la Facultad de Filología, en consonancia con los objetivos generales de la UCM, es ofrecer una *formación superior de la máxima calidad* en los ámbitos de estudio que abarca su oferta formativa, mediante el desarrollo de un conjunto apropiado de titulaciones oficiales de todos los niveles que proporcionen unos conocimientos, habilidades y competencias adecuados a los estudiantes que las cursan. La oferta formativa debe comprender una variedad de líneas de especialización que abarque la diversidad de especializaciones y permita aprovechar todo el potencial del personal docente e investigador integrado en los distintos departamentos de la Facultad, y debe diseñarse, cuando resulte más adecuado para la consecución de estos fines, buscando la colaboración con otros centros de la UCM, así como con otras universidades españolas y extranjeras de prestigio, como ya se viene haciendo.



Junto con la docencia, *la investigación* es el segundo gran pilar sobre el que se asienta la actividad universitaria y constituye también una misión fundamental de la Facultad, al igual que la difusión y *transferencia de ese conocimiento a la sociedad*. La Facultad de Filología de la UCM tiene un altísimo nivel de investigación y muchos de sus grupos son una referencia indiscutible en sus ámbitos a nivel nacional e internacional. La importancia de la investigación en la Facultad se refleja en el número y calidad de los grupos de investigación, los proyectos desarrollados y las publicaciones en las que se plasman los resultados.

Como **visión**, hay que tener en cuenta que por su historia, su trayectoria más reciente y su situación actual la Facultad de Filología de la UCM está llamada a ser *uno de los grandes agentes de la formación académica, científica y profesional en el ámbito de los estudios de Humanidades en España*. Los estudiantes, profesores y personal de administración y servicios que estudian y trabajan en ella tienen la responsabilidad social y moral de contribuir a ese papel

En consecuencia, las decisiones y acciones desarrolladas por los órganos de gobierno de la Facultad y por los departamentos y servicios que la integran, en coordinación con las diferentes instancias de la UCM, deben estar encaminadas a promover y favorecer una docencia e investigación de primer nivel que contribuyan al objetivo de que la Facultad de Filología de la Universidad Complutense siga siendo un *referente fundamental en sus ámbitos* dentro del Espacio Europeo de Educación Superior, el Espacio Iberoamericano de Educación Superior y, en general, a nivel internacional.

Para el desarrollo de sus fines, la Facultad de Filología de la UCM se alinea con los **valores** constitucionales de la educación, recogidos en el artículo 27.2 de la Constitución, que establecen que el objeto de la educación ha de ser el pleno desarrollo de la personalidad humana en el respeto a los principios democráticos de convivencia y a los derechos y libertades fundamentales.

También asume como propio el principio de libertad académica que guía la actividad de la UCM, de acuerdo con el artículo 1.º de sus Estatutos, y que tiene su manifestación en las libertades de cátedra, de investigación y de estudio, conforme a las cuales ha de inspirarse la interpretación de las normas por las que se rige la Universidad.

La Facultad se regirá en todas sus actuaciones por los principios de no discriminación, igualdad de oportunidades y respeto de los derechos fundamentales. Igualmente, en consonancia con la filosofía del EEES, la Facultad asume como valores de funcionamiento el establecimiento de criterios y metodologías de enseñanza y aprendizaje que aseguren la



calidad de los estudios universitarios, así como la eliminación de los obstáculos para el ejercicio efectivo del derecho a la libre circulación de estudiantes, profesores, investigadores y personal de administración y servicios, que permita dotar de una dimensión europea a la enseñanza superior y fomente los programas de movilidad y la elaboración de planes de estudio, investigación y formación conjuntos.

3. POLÍTICA Y OBJETIVOS DE CALIDAD DEL CENTRO

La política de calidad demuestra el compromiso de la dirección del centro por implantar un sistema de gestión de calidad orientado a la mejora continua y a la satisfacción de los grupos de interés.

Elaborada la política de calidad y definidos sus objetivos, el centro debe revisar y aprobar los mismos cada 4 años, incorporándolos a este Manual, como se describe en el proceso: **PE01**. Elaboración, revisión y actualización de la política y objetivos de calidad

Según la última revisión, la Política de Calidad actual del Centro es la siguiente:

ANEXO 1: POLÍTICA DE CALIDAD DE LA FACULTAD DE FILOLOGÍA DE LA UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID

La Facultad de Filología, alineada con la Política de Calidad de la Universidad Complutense de Madrid, tiene como objetivo prioritario proporcionar una formación de la máxima calidad a sus estudiantes y es consciente de que desarrollar y garantizar una cultura de calidad implica sobre todo una **reflexión permanente** que se traduzca en una mejora continua en la actividad docente y en la labor investigadora del profesorado, en el fomento de jóvenes talentos y en los servicios de gestión y de apoyo a la docencia y la investigación.

La Facultad se compromete a desarrollar las directrices que se acuerden en materia de calidad y para ello empleará todos los recursos técnicos, económicos y humanos a su disposición, siempre dentro del estricto cumplimiento de los requisitos legales aplicables, tanto a nivel autonómico como estatal, y adaptándose igualmente a los estándares europeos, siguiendo para ello las directrices de las Agencias de Evaluación Nacionales e Internacionales.



Para alcanzar los objetivos de calidad son imprescindibles el entendimiento y el acuerdo acerca de esta **cultura de calidad** por parte de todos los sectores implicados en el centro, así como la transparencia en su participación. Por ello desde la Facultad de Filología se busca promover el diálogo abierto y el intercambio de experiencias en un espacio para la reflexión crítica a todos los niveles.

Para el funcionamiento adecuado del Sistema de Calidad de la Facultad hay que desarrollar los siguientes **patrones de actuación**:

- Asegurar que la Política de Calidad es entendida y aceptada por todo el personal del Centro y que la información al respecto está disponible públicamente.
- Conseguir de la comunidad del Centro un compromiso permanente de mejora continua como norma de conducta y llevar a cabo las acciones correctivas y preventivas que pudieran ser necesarias.
- Proporcionar la formación continua adecuada a todo el personal de la Facultad, en función de sus respectivas responsabilidades, y facilitar los conocimientos necesarios para que puedan desarrollar su papel enfocado a la satisfacción de las necesidades de la sociedad.
- Proporcionar los medios tecnológicos necesarios tanto para la formación del personal de la Facultad como para facilitar un desempeño de calidad de sus tareas docentes, investigadoras y/ o administrativas.
- Asegurar que el Sistema de Gestión de la Calidad se mantiene en funcionamiento de forma efectiva y es revisado de forma periódica.
- Establecer un sistema de actuación y documentarlo para asegurar la calidad de los procesos.
- Someter el sistema de enseñanza y aprendizaje de la Facultad a acreditaciones y certificaciones de calidad externas, tanto nacionales como internacionales.

El primer deber docente de la Facultad de Filología consiste en capacitar a los estudiantes para que puedan enfrentarse a un futuro aún desconocido para ellos. En el marco de la enseñanza universitaria se consigue este objetivo cuando los estudios se abren hacia la innovación y el avance del conocimiento en nuevos campos, implicando en ello tanto a estudiantes como docentes.

Sobre esta idea de base la Facultad de Filología establece las siguientes **directrices generales y sus correspondientes medidas para la consecución de los objetivos de calidad**:

	UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID FACULTAD DE FILOLOGÍA	
---	--	---

- desarrollo de las competencias sobre las materias que se enseñan y la orientación hacia la investigación, es decir, crear una estrecha relación entre docencia e investigación en todos los niveles de estudio,
- desarrollo del diálogo transdisciplinar y fomento del trabajo interdisciplinar a través de los planes de estudio y de cursos específicos de diversos tipos,
- desarrollo de la competencia de solución de problemas en la práctica,
- desarrollo de competencias y habilidades sociales en su ámbito de estudios y de una disposición a asumir tareas de responsabilidad social corporativa,
- apoyo para una transición satisfactoria de los egresados al mundo laboral.

La Facultad trabajará de forma constante en desarrollar sus **líneas estratégicas** relacionadas con una enseñanza de calidad: por un lado, debido a la variedad lingüística y cultural de las materias que se enseñan, *un alto grado de internacionalización*, plasmado en una compleja red de convenios de intercambio con universidades extranjeras y nacionales, y, por otro, la *transferencia a la sociedad del conocimiento y la innovación* generados en la Facultad a través de una importante oferta de actividades culturales extracurriculares.

Todo ello se llevará a cabo velando por los **valores y principios éticos** que han de presidir la tarea universitaria, garantizando la libertad académica, promoviendo la tolerancia, asegurando que en todas las normas y actuaciones no se produce discriminación alguna por razón de nacimiento, raza, sexo, religión, opinión o cualquier otra circunstancia personal o social, y estableciendo mecanismos para prevenir la falta de honestidad académica en la enseñanza y en la investigación.

4. EL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD DEL CENTRO

4.1. MARCO

El SGIC que aquí se presenta se ha diseñado tomando como base las directrices del programa AUDIT y los estándares y directrices de garantía de calidad propugnadas por ENQA (European Association for Quality Assurance in Higher Education), Organismo Europeo de Evaluación de la Calidad.

ANEXO 2: Documento ESG de la ENQA: Criterios y directrices para el aseguramiento de calidad en el EEES http://www.engq.eu/indirme/esg/ESG%20in%20Spanish_by%20ANECA.pdf

	UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID FACULTAD DE FILOLOGÍA	
---	--	---

4.2. OBJETIVOS

El objetivo del Sistema Interno de Calidad de la Facultad de Filología de la Universidad Complutense de Madrid es garantizar la calidad de sus programas formativos, está compuesto por 15 procesos, 3 de los cuales se desdoblan en 10 subprocesos, que se encuentran documentados tal y como se muestra en el apartado 7 de este Manual.

ANEXO 3: SGIC de la Facultad de Filología:

<https://filologia.ucm.es/politica-de-garantia-de-calidad-de-la-facultad-de-filologia>

5. ESTRUCTURA DEL CENTRO PARA EL DESARROLLO DEL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD

El SCIC se articula sobre una estructura orgánica diseñada para el seguimiento interno de los títulos de Grado, Máster y Doctorado ofrecidos por la Facultad de Filología, que permite detectar las áreas de mejora de cada titulación y la acción que ha de llevarse a cabo por los agentes oportunos.

5.1. ORGANIGRAMA

El SGIC se articula sobre una estructura orgánica que presenta tres niveles de actuación:

- I. La Comisión General de Calidad de Estudios de la Facultad de Filología, máxima responsable de la calidad de todas las titulaciones ofrecidas por la Facultad, cuya estructura y composición fueron aprobadas en Junta de Facultad.
- II. Tres Subcomisiones de Calidad para los Estudios de Grado, de Máster y de Doctorado, respectivamente.
- III. Comisiones de Calidad de cada una de las titulaciones, cuya composición se especifica en las correspondientes memorias de Verificación y sucesivas memorias de Seguimiento. La Comisión de Calidad de cada titulación mantiene contacto permanente y comunicación fluida con la Comisión Académica. En el caso de los títulos interuniversitarios, participan en ambas comisiones miembros de las distintas universidades participantes.

En la Facultad de Filología, la composición de las Subcomisiones de Calidad viene determinada por las titulaciones ofertadas en cada curso académico. En el curso 2017-2018, el ámbito de actuación de las diferentes Subcomisiones es el siguiente:

A) **Subcomisión de Estudios de Grado**, competente en las siguientes titulaciones:

- Grado en Español: Lengua y Literatura



- Grado en Estudios Hispano-alemanes (UCM-Universidad de Ratisbona)
- Grado en Estudios Ingleses.
- Grado en Estudios Semíticos e Islámicos
- Grado en Filología Clásica
- Grado en Lenguas Modernas y sus Literaturas
- Grado en Lingüística y Lenguas Aplicadas
- Grado en Literatura General y Comparada
- Grado en Traducción e Interpretación

B) Subcomisión de Estudios de Máster competente en las siguientes titulaciones:

- Máster en Ciencias de las Religiones
- Máster en Español como Segunda Lengua
- Máster en Estudios Avanzados sobre Islam en la Sociedad Europea Contemporánea
- Máster en Estudios Interculturales Europeos (conjunto con U. de Ratisbona)
- Máster Estudios Literarios
- Máster en Estudios Norteamericanos (Conjunto con UAH)
- Master en Filología Clásica (conjunto con UAM y UAH)
- Máster de Investigación en Lengua Española
- Máster de Letras Digitales: Estudios Avanzados en Textualidades Electrónicas
- Máster en Lingüística Inglesa: Nuevas Aplicaciones y Comunicación Internacional
- Máster en Literatura Española
- Máster en Literatura Hispanoamericana
- Máster Universitario Hispano Francés en Lengua Francesa Aplicada (conjunto con Univ. Sorbona-París IV)
- Máster en Teatro y Artes Escénicas
- Máster en Traducción Literaria

C) Subcomisión de Estudios de Doctorado competente en las siguientes titulaciones:

- Ciencias de las Religiones
- Estudios Franceses
- Estudios Literarios
- Estudios Teatrales
- Lengua Española y sus Literaturas

	UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID FACULTAD DE FILOLOGÍA	
---	---	---

- Lingüística Inglesa
- Lingüística Teórica y Aplicada
- Literatura Hispanoamericana

ANEXO 4: SGIC de los títulos de la Facultad de Filología:

<https://filologia.ucm.es/estudiar>

5.2. RESPONSABLE/S DE CALIDAD

El responsable del Sistema de Garantía de Calidad de la Facultad de Filología de la UCM es el Decano de la Facultad, quien puede delegar sus funciones en este tema en el Vicedecano, o Vicedecanos, responsable/s de la Calidad del Centro. Para articular la participación de los grupos de interés en el seguimiento y la toma de decisiones relacionadas con la Calidad, existe una Comisión General de Calidad de los Estudios de la Facultad.

Presidida por el Decano, dicha Comisión General de Calidad de los Estudios de la Facultad de Filología es el máximo órgano responsable de la calidad de todas las titulaciones ofrecidas por la Facultad. Dicha Comisión tiene carácter plenario y debe mantener reuniones ordinarias al menos una vez al semestre. Se prevé la celebración de reuniones extraordinarias por iniciativa del Presidente o cuando lo solicite al menos un tercio del total de sus miembros.

5.3. COMISIONES DE CALIDAD

5.3.1 Miembros

- I. Comisión General de Calidad de Estudios de la Facultad de Filología. Miembros ratificados por la Junta de Facultad.
 - Presidente: Decano/a responsable unipersonal de la calidad de las titulaciones, o persona en quien delegue.
 - Vicepresidente: Vicedecano/a con competencias en Calidad.
 - Presidentes de las Comisiones de Calidad de las distintas titulaciones impartidas en la Facultad.
 - Representante del profesorado de la Facultad.

	UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID FACULTAD DE FILOLOGÍA	
---	--	---

- Representante del Personal de Administración y Servicios (PAS)
- Tres representantes de Estudiantes de Grado, Máster y Doctorado, respectivamente
- Dos agentes externos de otras universidades, expertos en evaluación designados por las Agencias autonómicas o estatales de evaluación de la calidad o representantes de colegios profesionales, empresas u organizaciones relacionadas con el ámbito de conocimiento.

5.3.2 Funcionamiento y toma de decisiones.

La Comisión General de Calidad del centro analiza y valora la información proveniente de las tres Subcomisiones de Calidad de Estudios de Grado, Máster y Doctorado con objeto de aplicar las oportunas medidas de actuación y mejora. Es la máxima responsable de:

- Elaborar el SGIC del Centro.
- Supervisar el funcionamiento global del SGIC de la Facultad.
- Gestionar y coordinar los aspectos relativos a dicho SGIC
- Realizar el seguimiento de los objetivos de calidad de las distintas titulaciones.
- Supervisar y aprobar sus respectivas Memorias de Seguimiento
- Aprobar propuestas generales de mejora y su seguimiento
- Gestionar el sistema de información de las titulaciones y contrastar sus indicadores con los datos proporcionados por la Oficina para la Calidad UCM
- Proponer a la Junta de Facultad los objetivos anuales en materia de calidad docente de las titulaciones impartidas
- Elaborar una Memoria anual de las actuaciones desarrolladas en relación con los objetivos previamente establecidos
- Fijar y armonizar la política de calidad de las distintas titulaciones con la de la Facultad en el marco de la política general de Calidad de la UCM.

El **Vicedecanato encargado de la Calidad del Centro** supervisa y garantiza el trasvase fluido de información entre las tres Subcomisiones y las respectivas Coordinaciones de Calidad de las titulaciones. De este modo, el seguimiento de la Calidad del Centro se realiza en función de un triple marco de actuación, que va de lo más específico de cada titulación a la problemática común y general de los estudios ofertados por el Centro:

1. *Reuniones de las Comisiones de Calidad y Seguimiento de las diferentes titulaciones*, donde se abordan problemas específicos de cada titulación y la evaluación de su calidad. En dichas reuniones no se tratan cuestiones relativas propias de la Comisión de Coordinación de la



titulación aunque sí resulta conveniente una buena coordinación horizontal entre ambas Comisiones (Calidad y Académica, o de Coordinación) y, al mismo tiempo, una fluida coordinación vertical con la Subcomisión de Calidad correspondiente (Grado, Máster, Doctorado). La Comisión de Calidad de la Titulación vela por el cumplimiento de los compromisos de la Memoria de Verificación; supervisa la actualización de las Guías Docentes; revisa los contenidos de las páginas web; analiza los resultados de las encuestas de satisfacción (ya internas, ya externas), atiende a las quejas y reclamaciones, entre otras cosas.

2. *Reuniones de los Vicedecanos responsables de la Calidad y del seguimiento* de las distintas titulaciones con los coordinadores de las titulaciones, a través de las diferentes Subcomisiones (Grado, Máster y Doctorado): debate sobre los problemas detectados y planteamiento de acciones de mejora; valoración de las acciones ya implantadas o en fase de implantación; análisis de la evolución de los parámetros de cursos anteriores con objeto de diseñar el mapa de evolución de las titulaciones, etc.
3. *Reuniones plenarias de la Comisión General de Calidad de la Facultad de Filología* para, entre otras funciones anteriormente explicitadas, aprobar las Memorias de Seguimiento con vistas a su posterior refrendo por parte de la Junta de Facultad del Centro.

6. GRUPOS DE INTERÉS

El objeto principal del presente capítulo del Manual del SGIC de la Facultad de Filología de la UCM es identificar y considerar los grupos de interés involucrados en la adquisición de competencias, habilidades y aptitudes correspondientes a las necesidades de los estudiantes en el proceso de adquisición de conocimientos y de madurez social para satisfacer las posibles demandas de la sociedad en general y de los empleadores en concreto.

6.1. IDENTIFICACIÓN

Por grupo de interés se entiende toda aquella persona, grupo o institución que aprecie y valore la investigación y las enseñanzas en la Facultad de Filología de la UCM y los resultados obtenidos de ambas.

	UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID FACULTAD DE FILOLOGÍA	
---	--	---

La actividad de la Facultad de Filología de la Universidad Complutense de Madrid afecta a los siguientes grupos y entidades:

Alumnos

Egresados

Personal académico y de administración y servicios

Universidad

Empresas y Organizaciones

Administraciones Públicas

La sociedad en general

Por lo tanto, forman parte de los grupos de interés en primer lugar **los estudiantes**, después **el personal docente e investigador** y **el personal de administración y de servicios** del centro. Más allá de la Facultad son los **egresados**, **los empleadores**, representados también a través de instituciones como colegios profesionales, **la administración pública** y en último término **la sociedad** en general, quienes tiene el mayor interés en el buen funcionamiento de la

Universidad ya que esperan de ésta una contribución a su bienestar mediante el desarrollo de la investigación, mediante la colaboración en la innovación del mundo del trabajo y por último mediante la formación de los ciudadanos.

Uno de los principales compromisos de la UCM, y por tanto de nuestra Facultad, es mantener y adaptar una oferta académica de calidad que dé respuesta a las demandas de la sociedad, por ello el centro también considera estas demandas o necesidades en la revisión de sus Planes de Estudio de grado así como en la oferta de estudios de posgrado, teniendo en cuenta aspectos de oferta y demanda educativa, progreso y resultados académicos e inserción laboral.

De esta forma, en la revisión y mejora de los programas formativos se tendrán en cuenta las necesidades y expectativas de los grupos de interés, a los que se mantendrá informados.

En este contexto de dependencia y retroalimentación, la Facultad de Filología garantiza el mejor rendimiento de sus estudiantes a través de su profesorado competente, su personal de administración y apoyo, correctamente formado, y una infraestructura adecuada. Utiliza procedimientos justos y transparentes para la contratación y formación de su personal, tanto docente como de administración y servicios.



6.2. CAUCES DE PARTICIPACIÓN

La consideración de los cauces de participación se refiere a la importancia de la colaboración de diferentes grupos de interés a lo largo del desarrollo del SGIC, de forma que puedan participar activamente en la revisión de la documentación p.e., aportando los comentarios que estimen oportunos etc.

La participación de los grupos de interés puede efectuarse de varios modos:

- En la elaboración de documentos/ informes o en la toma de decisiones, e forma directa o a través de las comisiones en las que estén representados
- Emitiendo su opinión a través de encuestas
- Mediante el proceso **PS03**. Gestión de quejas, sugerencias y valoraciones.

Según la legislación universitaria, en la **Junta de Facultad**, órgano máximo de representación del Centro, están representados todos los estamentos de la Facultad: profesores, estudiantes y personal de administración y servicios.

Además, en la **Comisión de Calidad** de la Facultad de Filología, según la normativa del SGIC y en las **comisiones de calidad de los títulos** según sus memorias verificadas están igualmente representados profesores, estudiantes y el personal administrativo y de servicios, involucrados en los estudios. En estas comisiones, cada persona, mediante las responsabilidades indicadas en los reglamentos correspondientes y a través de los cauces indicados en ellos, conoce su deber, es decir sus compromisos y los objetivos concretos que debe alcanzar.

6.3. RENDICIÓN DE CUENTAS

La rendición de cuentas indica el método usado para informar a los grupos de interés del seguimiento, resultados finales y propuestas de mejora en el ámbito de aplicación del procedimiento.



Todos los grupos de interés, mencionados anteriormente, son informados según se recoge en el procedimiento **PC07**. Gestión y difusión de la información sobre titulaciones y programas y/o en las etapas de otros procesos en los que intervienen dichos grupos.

Los mecanismos establecidos para lograr los objetivos del SIGC permiten la rendición de cuentas a todos los niveles, a saber:

a) Estudiantes

La Facultad forma a sus estudiantes en estudios de grado, máster y doctorado con el objetivo de fortalecer su perfil temático, metodológico y personal. Además de una excelente enseñanza, ofrece la mejor infraestructura posible para los estudios, así como para la formación continua.

La Facultad somete sus planes de estudios a una revisión continua llevando a cabo nuevos desarrollos, ofertas y servicios mediante procedimientos de retroalimentación, evaluaciones y encuestas entre los grupos pertinentes. Todos ellos conocen los estándares de calidad del trabajo investigador y de la enseñanza que emana de él.

Los estudios, de alta calidad y visibilidad internacional, son evaluados periódicamente mediante programas de tutoría, encuestas y procesos de retroalimentación con el fin de optimizar la oferta.

Ya en las memorias verificadas de los títulos se ha definido tanto el perfil de ingreso como el perfil de egreso de los estudiantes, y la coordinación de cada título garantiza el cumplimiento de los siguientes ítems:

- selección y admisión de estudiantes (claridad y transparencia en los procesos de selección de estudiantes),
- perfil de formación (formación de calidad y procedimientos didácticos que faciliten el proceso de aprendizaje y la equidad en la evaluación),
- organización y desarrollo de la enseñanza (dotación de medios e infraestructuras adecuadas para la docencia, la enseñanza y el aprendizaje; programas de actividades, formación y desarrollo personal extraacadémicos y mecanismos de participación en la vida universitaria),



- prácticas curriculares y extracurriculares,
- sistemas de apoyo al aprendizaje,
- sistema de quejas y recomendaciones,
- resultados de la formación (formación integral de los estudiantes con capacidades transversales: iniciativa, trabajo en equipo, liderazgo, etc.),
- inserción laboral (facilidad en la incorporación al mercado laboral posterior a la formación de grado y postgrado).

Además, la Facultad de Filología facilita toda la información respecto a sus estudios de forma clara y comprensible y colabora con el Rectorado de la UCM en la asesoría acerca de programas de becas, ayudas e intercambios adecuados a nivel nacional e internacional, cuidando siempre la agilidad en las gestiones burocráticas.

b) Personal docente e investigador

La Universidad ha puesto en marcha un proceso transparente de promoción y evaluación basado en el desempeño individual de su profesorado. Se han implantado procedimientos relacionados con las políticas del personal académico y de apoyo a la docencia, especialmente las relacionadas con la formación y la evaluación del profesorado, esta última a través del programa DOCENTIA.

En la Facultad de Filología, además, existe una larga tradición de cursos de formación para profesores, tanto en lo que se refiere al uso del campus virtual como de diversas herramientas TIC para la docencia.

La Facultad de Filología contribuye a la promoción de sus jóvenes talentos mediante instrumentos como programas de becas, asesoramiento y apoyo en la investigación y el fomento de una formación transversal e integral.

c) Personal de administración y servicios.

La Facultad de Filología de la UCM contribuye a la promoción de sus empleados en la administración a través de cursos de formación para que desarrollen sus habilidades. Además, se garantiza el acceso a la función mediante un proceso transparente.



d) Sociedad

La Facultad de Filología de la UCM cumple con su primera obligación con la sociedad, es decir proporcionar una educación fundamentada en valores, comportamientos y modos de vida necesarios para un futuro sostenible y una transformación positiva de dicha sociedad.

Además, a través de una programación de actividades culturales, abiertas para todo el público interesado, la Facultad de Filología añade otro valor transversal a esta formación.

Finalmente se compromete a difundir de forma pública y por escrito su política de enseñanza y los objetivos de calidad. Emplea todos los recursos técnicos, económicos y humanos a su disposición y mide los resultados a través de los indicadores de los procesos indicados en este manual.

7. MANUAL DE PROCESOS

Junto a la definición de la Política y Objetivos de Calidad, los procesos son los pilares de un SGIC coherente que forma un ciclo encaminado a la mejora continua, contribuyendo a la responsabilidad de la institución.

Con el fin de documentar los mecanismos que garantizan la calidad de las titulaciones universitarias oficiales que se imparten en la Facultad de Filología de la UCM, el centro cuenta con un manual de procesos, considerados como un conjunto de actividades interrelacionadas que transforman elementos de entrada en resultados.

En la definición del manual se parte de una relación de procesos clasificados según las directrices del programa AUDIT, a la que sigue una agrupación de procesos según niveles. Los procesos del SIC del centro se han diseñado teniendo en cuenta las directrices AUDIT, sin

	UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID FACULTAD DE FILOLOGÍA	
---	--	---

perder de vista que el objetivo final es contribuir a asegurar la calidad de los programas formativos de la universidad.

En el catálogo se incluye una descripción procedimental de cada uno de los procesos, acompañada de un flujograma y de un anexo de documentos, en su caso.

En el procedimiento **PS04**, sistema de gestión documental del SGIC, presentamos formatos y pautas, con el fin de recoger la información necesaria para su registro posterior, quedando constancia documental en las descripciones de los correspondientes procedimientos.

7.1. RELACIÓN DE PROCESOS SEGÚN LAS DIRECTRICES DEL PROGRAMA AUDIT

CRITERIOS AUDIT	PROCESOS CENTROS UCM
1. Cómo define el centro su política y objetivos de calidad	PE01. Elaboración, revisión y actualización de la política y objetivos de calidad.
2. Cómo garantiza el centro la calidad de sus programas formativos revisándolos periódicamente	PE02. Planificación y diseño de la oferta formativa PC01 Gestión del ciclo de vida de los títulos oficiales
3. Cómo orienta el centro las enseñanzas para favorecer el aprendizaje del estudiante	PC02. Definición y ejecución de las acciones de acogida, orientación e información al estudiante y difusión de la información:



	PC02-S01. Definición y difusión de los perfiles de ingreso y de los procedimientos de selección, admisión y matriculación. PC02-S02. Acciones dirigidas a la formación integral del estudiante: acogida (jornadas presentación, cursos cero); apoyo (becas y ayudas); acción tutorial, mentorías PC02-S03. Gestión de la orientación profesional y difusión de los perfiles de egreso. PC02-S04. Gestión de la información académica orientada al estudiante (calendarios, horarios, instrucciones). PC03. Diseño, desarrollo de las enseñanzas y difusión de las guías docentes: PC03-S01. Configuración y desarrollo de las enseñanzas (guías docentes). PC03-S02. Evaluación del aprendizaje PC03-S03. Configuración y desarrollo de los Trabajos Fin de Grado y Master PC04. Gestión de los programas de movilidad PC04-S01. Gestión movilidad entrante Erasmus PC04-S02. Gestión movilidad saliente Erasmus PC04-S03. Gestión movilidad Sicúe-Séneca PC05. Gestión de los programas de prácticas externas: elaboración y gestión de la oferta de prácticas.
4. Cómo el centro garantiza y mejora la calidad del personal académico	PS01. Gestión del PDI (propuestas de organización del PDI para cubrir las necesidades de las enseñanzas)
5. Cómo el centro gestiona y mejora los recursos materiales y servicios para el adecuado desarrollo del aprendizaje	PS02. Gestión de recursos y servicios para el aprendizaje: aulas, biblioteca, laboratorios, recursos informáticos... (Referencias a la adaptación de espacios a la diversidad; seguridad, prevención riesgos; acciones protección medio ambiente; aspectos: diseño, gestión y mejora) PS02-S01. Gestión de los recursos humanos (propuestas de organización del PAS orientada a las necesidades del centro) PS02-S02. Gestión de los recursos materiales (instalaciones y equipamiento) PS02-S03. Gestión de los servicios
6. Cómo se analizan y utilizan los resultados para la mejora de las enseñanzas en el centro	PC06. Mecanismos de análisis, tratamiento y uso de los resultados de la formación: (inserción laboral de los

	UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID FACULTAD DE FILOLOGÍA	
---	--	---

	egresados y su satisfacción con la formación recibida, datos académicos, satisfacción de los grupos de interés). PS03. Gestión de quejas, sugerencias y valoraciones.
7. Cómo se publica y actualiza la información sobre las titulaciones y programas	PC07. Gestión y difusión de la información sobre titulaciones y programas
8. Cómo se mantiene y actualiza el SIGC del centro	PE03. Sistema de información para el análisis, evaluación y mejora continua. PS04. Sistema de gestión documental del SGIC PS05. Desarrollo de auditorías internas del SGIC

7.2. MAPA DE PROCESOS SEGÚN NIVELES

PROCESOS ESTRATÉGICOS

- PE01.** Elaboración, revisión y actualización de la política y objetivos de calidad. **PE02.** Planificación y diseño de la oferta formativa
PE03. Sistema de información para el análisis, evaluación y mejora continua.

PROCESOS CLAVE

- PC01.** Gestión del ciclo de vida de los títulos oficiales
- PC02.** Definición y ejecución de acciones de las acciones de acogida, orientación e información al estudiante y difusión de la información:
- PC02-S01.** Definición y difusión de los perfiles de ingreso y de los procedimientos de selección, admisión y matriculación.
- PC02-S02.** Acciones dirigidas a la formación integral del estudiante



PC02-S03. Gestión de la orientación profesional y difusión de los perfiles de egreso.

PC02-S04. Gestión de la información académica orientada al estudiante.

PC03. Diseño, desarrollo de las enseñanzas y difusión de las guías docentes:

PC03-S01. Configuración y desarrollo de las enseñanzas (guías docentes).

PC03-S02. Evaluación del aprendizaje

PC03-S03. Configuración y desarrollo de los Trabajos Fin de Grado y Master.

PC04. Gestión de los programas de movilidad:

PC04-S01. Gestión movilidad entrante Erasmus

PC04-S02. Gestión movilidad saliente Erasmus

PC04-S02. Gestión movilidad Sicúe-Séneca

PC05. Gestión de los programas de prácticas externas.

PC06. Mecanismos de análisis, tratamiento y uso de los resultados de la formación

PC07. Gestión y difusión de la información sobre titulaciones y programas

PROCESOS DE SOPORTE o APOYO

PS01. Gestión del PDI

PS02. Gestión de los recursos y servicios para el aprendizaje

PS02-S01. Gestión de los recursos humanos

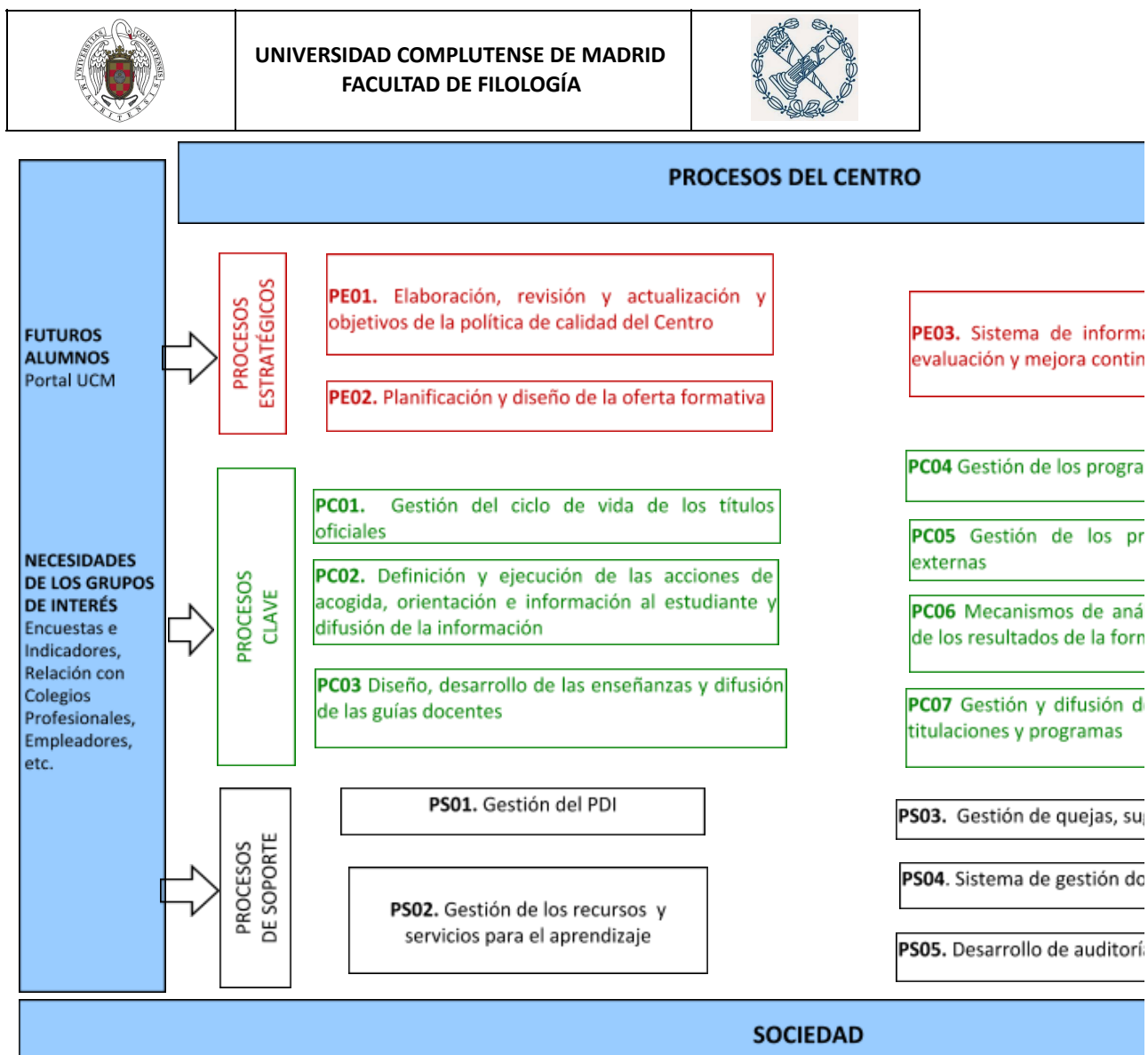
PS02-S02. Gestión de los recursos materiales

PS02-S03. Gestión de los servicios

PS03. Gestión de quejas, sugerencias y valoraciones

PS04. Sistema de gestión documental del SGIC **PS05.** Desarrollo de auditorías internas del SGIC

7.3. MAPA DE PROCESOS GRÁFICO DEL SGIC UCM



	UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID CENTRO: FACULTAD DE FILOLOGÍA	
---	--	---

7.4. RELACIÓN DE AGENTES IMPLICADOS EN LOS PROCESOS

Este apartado recoge en una tabla los agentes implicados directamente en la responsabilidad del desarrollo del SIGC, según las funciones establecidas en los Reglamentos de funcionamiento, y otros agentes involucrados en los diferentes procesos.



UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID
CENTRO:
FACULTAD DE FILOLOGÍA



ASPECTOS CLAVE DE AUDIT	PROCESO	
1. Definición y aprobación de la política y objetivos de calidad	PE01. ELABORACIÓN, REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE LA POLÍTICA Y OBJETIVOS DE CALIDAD	RESPONSABLE - Respo - Comis - Respo - Junta OTROS AGENT
2. Garantizar la calidad de los programas formativos	PE02. PLANIFICACIÓN Y DISEÑO DE LA OFERTA FORMATIVA	RESPONSABLE - Decan - Junta - Conse - Comis - Comis OTROS AGENT

	UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID CENTRO: FACULTAD DE FILOLOGÍA	
---	--	---

	PC01. GESTIÓN DEL CICLO DE VIDA DE LOS TÍTULOS OFICIALES	RESPONSABLE - Decan - Coord - Depar - Comis - Comis - Oficin - Junta OTROS AGENT
3. Orientación de las enseñanzas para favorecer el aprendizaje	PC02. DEFINICIÓN Y EJECUCIÓN DE LAS ACCIONES DE ACOGIDA, ORIENTACIÓN E INFORMACIÓN AL ESTUDIANTE Y DIFUSIÓN DE LA INFORMACIÓN: PC02-S01. Definición y difusión de los perfiles de ingreso y de los procedimientos de selección, admisión y matriculación. PC02-S02. Acciones dirigidas a la formación integral del estudiante. PC02-S03. Gestión de la orientación profesional y difusión de los perfiles de egreso. PC02-S04. Gestión de la información académica orientada al estudiante	RESPONSABLE - Geren - Respo - Alumr - Profes - Secret OTROS AGENT - Profes - Alumr
	PC03. DISEÑO Y DESARROLLO DE LAS ENSEÑANZAS Y DIFUSIÓN DE LAS GUÍAS DOCENTES PC03-S01. Configuración y desarrollo de las enseñanzas (guías docentes) PC03-S02. Evaluación de los aprendizajes PC03-S03. Configuración y desarrollo de los Trabajos Fin de Grado y Master	RESPONSABLE - Respo OTROS AGENT
	PC04. GESTIÓN DE LOS PROGRAMAS DE MOVILIDAD PC04-S01. Gestión movilidad entrante Erasmus PC04-S02. Gestión movilidad saliente Erasmus	RESPONSABLE - Respo OTROS AGENT



UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID
CENTRO:
FACULTAD DE FILOLOGÍA



	PC04-S03. Gestión movilidad Sicúe-Séneca	
	PC05. GESTIÓN DE LOS PROGRAMAS DE PRÁCTICAS EXTERNAS	RESPONSABLE - Oficin - Comis - Tutor OTROS AGENT - Empresas
4. Calidad del personal académico	PS01. GESTIÓN DEL PDI	RESPONSABLE - Unidades adi OTROS AGENT
5. Gestión de los recursos materiales y servicios para el adecuado desarrollo del aprendizaje	PS02. GESTIÓN DE RECURSOS Y SERVICIOS PARA EL APRENDIZAJE	RESPONSABLE - Geren - Respo - Gestic - Respo OTROS AGENT
6. Uso de los resultados para la mejora de las enseñanzas en el centro	PC06. MECANISMOS DE ANÁLISIS, TRATAMIENTO Y USO DE LOS RESULTADOS DE LA FORMACIÓN	RESPONSABLE - Comis - Respo OTROS AGENT
	PS03. GESTIÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y VALORACIONES	RESPONSABLE - Respo - Unida OTROS AGENT
7. Publicación y actualización de la información sobre las titulaciones y programas	PC07. GESTIÓN Y DIFUSIÓN DE LA INFORMACIÓN SOBRE TITULACIONES Y PROGRAMAS	RESPONSABLE - Respo - Respo - Respo OTROS AGENT
8. Mantenimiento y actualización del SGIC del centro	PE03. SISTEMA DE INFORMACIÓN PARA EL ANÁLISIS, LA EVALUACIÓN Y LA MEJORA CONTINUA	RESPONSABLE - Respo - Respo OTROS AGENT
	PS04. SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL DEL SGIC	RESPONSABLE - Respo OTROS AGENT

	UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID CENTRO: FACULTAD DE FILOLOGÍA	
---	--	---

	PS05. DESARROLLO DE AUDITORÍAS INTERNAS DEL SGIC	RESPONSABLE - Respo OTROS AGENT
--	---	---------------------------------------

	UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID CENTRO: FACULTAD DE FILOLOGÍA	
---	---	---

7.5. CATÁLOGO DE PROCEDIMIENTOS (ver en documento anexo)

En cada procedimiento se incluye:

- DESCRIPCIÓN (según el formato de la ficha de descripción de procedimientos)
- FLUJOGRAMA
- ANEXOS (en su caso)

8. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

a) *Estatutos de la UCM*

https://www.ucm.es/data/cont/media/www/pag-77/BOCM_Estatutos_0317.PDF

b) *Reglamento de Centros y Estructuras*

pendientedemigracion.ucm.es/bouc/pdf/1157.pdf

c) *Estatuto del Estudiante*

<https://www.ucm.es/data/cont/docs/3-2014-02-20-estatuto-estudiante-ucm-1997.pdf>

d) *Reglamento de régimen interno de la Facultad de Filología*

pendientedemigracion.ucm.es/bouc/pdf/2305.pdf

e) *SGIC de los títulos de grado y máster de la Facultad de Filología*

	UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID CENTRO: FACULTAD DE FILOLOGÍA	
---	--	---

9. GLOSARIO Y ABREVIATURAS

Acreditación: la acreditación es el proceso por el que una agencia garantiza que las enseñanzas conducentes a la obtención de títulos de carácter oficial, cumplen los requisitos preestablecidos de calidad.

Aseguramiento de la calidad: parte de la gestión de la calidad orientada a proporcionar confianza en que se cumplirán los requisitos de la calidad.

Admisión: adjudicación de las plazas ofrecidas por las Universidades españolas para cursar enseñanzas universitarias de Grado entre quienes, cumpliendo con los requisitos de acceso, las han solicitado.

Requisitos de acceso: conjunto de requisitos necesarios para cursar enseñanzas universitarias oficiales de Grado en Universidades españolas. Su cumplimiento es previo a la admisión en la universidad.

Procedimiento de admisión: conjunto de actuaciones que tienen como objetivo la adjudicación de las plazas ofrecidas por las universidades españolas para cursar enseñanzas universitarias oficiales de Grado entre quienes, cumpliendo los requisitos de acceso, las han solicitado.

Auditoría de la Calidad: proceso sistemático realizado en un centro de la UCM, independiente y documentado para obtener evidencias y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar el alcance al que se cumplen los criterios de la auditoría.

Evidencia objetiva: datos que apoyan la evidencia o verdad de algo.

No conformidad: incumplimiento de un requisito

Auditor de calidad: persona que lleva a cabo una auditoría de la Calidad.

Auditado: área/departamento de un centro de la UCM, objeto de la auditoría de la Calidad.

Calidad: capacidad de un producto o servicio para satisfacer las necesidades y expectativas del cliente o usuario.

Certificación: actividad que permite establecer la conformidad de una determinada organización, producto o servicio con los requisitos definidos en normas o especificaciones técnicas.

Competencia: es el conjunto interrelacionado e independiente de conocimientos (saber los conocimientos requeridos para desempeñar adecuadamente una actividad y/o para generar nuevo conocimiento), habilidades (saber cómo hacer, ya sea para resolver problemas o para realizar cualquier tipo de tarea, académica o no, aptitudes), actitudes (saber cómo estar para adaptarse, participar y contribuir al desarrollo sostenible de su entorno) y valores (saber cómo ser, asumiendo los valores como parte integrante de la

	UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID CENTRO: FACULTAD DE FILOLOGÍA	
---	---	---

forma de ser, de percibir a los otros y de vivir en un contexto social y ambiental) (Tuning 2003).

Directriz: conjunto de instrucciones que ayudan a entender un aspecto de un modelo o sistema.

Documento: información y su medio de soporte. (Norma ISO 9000:2005. Fundamentos y vocabulario).

Enunciados estratégicos: conjunto de postulados fundamentales para una organización que proveen el marco conceptual necesario para el desarrollo del plan estratégico. Están formados por la misión, la visión y los valores de la organización.

Misión: es la razón de ser de una organización, su objetivo último, su finalidad. Identifica la función que cumple y constituye un marco de referencia.

Visión: es la imagen deseada para la organización en el futuro, proporciona una meta, una aspiración alcanzable. Marca un rumbo a seguir.

Valores: principios éticos sobre los que se asienta la cultura de una organización.

Estrategia: conjunto de acciones y comportamientos de las personas, equipo y organismo responsable, coordinados y orientados para la consecución de los objetivos establecidos.

Evidencia o registro: documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.

Felicitación: todo aquel reconocimiento expreso realizado por un usuario sobre el buen funcionamiento de la Universidad Complutense de Madrid y el trato o atención recibida por las personas que trabajan en la misma (personal docente e investigador, personal de administración y servicios, técnicos, etc.).

Flujograma: esquema gráfico de cada una de las actividades que se realizan, indicándose la documentación de referencia y las evidencias generadas.

Formato: Documento preparado para recoger los resultados obtenidos o evidencias de actividades desempeñada. Incluye el conjunto de requisitos (formales o de contenido) que debe cumplir un documento

Garantía de calidad: todas aquellas actividades encaminadas a asegurar la calidad interna/externa. En este caso, contempla las acciones dirigidas a asegurar la calidad de las enseñanzas desarrolladas por el Centro, así como generar y mantener la confianza de los estudiantes, profesores y la sociedad.

Grupo de interés: toda aquella persona, grupo o institución que tiene interés en el Centro, en las enseñanzas o en los resultados obtenidos. Estos podrían incluir estudiantes, profesores, padres, administraciones públicas, empleadores y sociedad en general.

Guía docente: La guía docente se constituye en una herramienta básica del sistema europeo de transferencia de créditos (ECTS) para conseguir el objetivo de “promover la cooperación

	UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID CENTRO: FACULTAD DE FILOLOGÍA	
---	---	---

europea en garantía de calidad por medio del desarrollo de métodos y criterios comparables” (Declaración de Bolonia).

Indicador: dato o conjunto de datos, que ayudan a medir objetivamente la evolución de un proceso o de una actividad.

Instrucción técnica o de trabajo: tercer nivel documental del SGIC (detrás del Manual de Calidad y de las fichas de procedimientos documentados). Documento donde se recoge con detalle cómo se realiza una actividad específica –aspectos técnicos-, a diferencia de los procedimientos documentados en los que se indica qué se hace y quiénes son los responsables. Funcionan a modo de manual de instrucciones para llevar a cabo una actividad concreta, debiendo ser distribuidas solo a las personas que desarrollan esa actividad.

Manual de calidad: documento que especifica el sistema de gestión de la calidad de una organización.

Mejora continua: concepto empleado en los modelos de gestión, que implica un esfuerzo continuado de la organización para avanzar en la calidad.

Movilidad: posibilidad o acción de estudiantes, profesores o personal de administración y servicios de pasar cierto período de tiempo estudiando o trabajando en otra institución de educación superior del propio país o del extranjero. En el caso de estudiantes, el programa de movilidad debe llevar asociado la exigencia de reconocimiento académico de las materias impartidas durante la estancia.

Acuerdo bilateral: marco jurídico firmado entre las instituciones de educación participantes en un programa de movilidad y en el que se establecen las condiciones y las bases académicas y/o económicas de dicha movilidad.

Contrato de estudios (Learning Agreement): acuerdo entre el estudiante que participa en un programa de movilidad y la Dirección del Centro para el reconocimiento de estudios en la Universidad de origen por equivalencia con los estudios realizados en la a Universidad de destino, dentro de un convenio de movilidad

Objetivos de calidad: relación de aspectos, propuestas e intenciones a lograr con el propósito de mejorar la institución, oferta formativa, unidad o servicios que se evalúan.

Personal académico: personal de los cuerpos docentes universitarios que desarrolla actividad docente e investigadora.

Personal de administración y servicios: personal funcionario o laboral no docente que configura la estructura administrativa, de gestión y de servicios de la Universidad.

Planificación: proceso por el cual, el equipo, personas u organismos responsable de la enseñanza, diseña las estrategias para la consecución de los objetivos de la misma (debe ser sistemática y periódica).

	UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID CENTRO: FACULTAD DE FILOLOGÍA	
---	--	---

Política de calidad: intenciones globales y orientación de una organización relativas al compromiso con la calidad del servicio hacia el usuario y hacia las partes interesadas.

Prácticas externas: Las prácticas académicas externas constituyen una actividad de naturaleza formativa realizada por los estudiantes y supervisada por un tutor de la entidad donde desarrollan las prácticas y por un tutor académico de la Universidad Complutense. Tienen como principal objetivo permitir a los estudiantes aplicar y complementar los conocimientos adquiridos en su formación académica. Por otro lado, además de favorecer la adquisición de las competencias que les preparan para el ejercicio de actividades profesionales, les facilita la inserción laboral y fomentan la capacidad de emprendimiento.

Prácticas curriculares: se configuran como una asignatura, que podrá tener el carácter de obligatoria u optativa, están integradas en el plan de estudios, son evaluables y forman parte del expediente académico del estudiante. Son gestionadas por los centros responsables de la titulación, contando con la colaboración de la OPE.

Prácticas extracurriculares: son aquellas que los estudiantes podrán realizar con carácter voluntario durante su periodo de formación, no forman parte del correspondiente plan de estudios, pero serán contempladas en el SET. Son gestionadas por la OPE en colaboración con los centros.

Procedimiento: forma especificada, documentada o no, para llevar a cabo una actividad o un proceso (Norma ISO 9000:2005. Sistemas de gestión de la calidad. Fundamentos y vocabulario).

Proceso: conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman entradas en salidas (Norma ISO 9000:2005. Sistema de gestión de la calidad Fundamentos y vocabulario).

Procesos estratégicos: son los procesos responsables de analizar las necesidades y condicionantes de la sociedad y con el conocimiento de los propios recursos emitir guías adecuadas al resto de procesos para asegurar las respuestas a necesidades y condicionantes. Son aplicables al servicio pero no controlados por el mismo. Se enuncian con “Plan, Manual, Modelo, estrategia, Directrices...”

Procesos operativos o clave: Son procesos que añaden valor, y a través de ellos el cliente percibirá y valorará la calidad. Se enuncian con “Prestar, Monitorizar, Facilitar, Elaborar, Apoyar, Realizar, Analizar, evaluar”

Procesos de soporte o apoyo: Son los procesos responsables de proveer a la organización con recursos necesarios en cuanto a personas, infraestructura o materia prima para generar a partir de las mismas el valor añadido deseado. Se enuncian con “contratación, promoción, compras, formación, sistema de información, mantenimiento, control de gestión”...

Programa de inserción laboral: proyecto regulado destinado a orientar al alumno de los últimos cursos para el acceso al primer empleo.

	UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID CENTRO: FACULTAD DE FILOLOGÍA	
---	--	---

Queja: manifestación de la insatisfacción que el usuario realiza sobre la calidad de los servicios prestados o las titulaciones impartidas en la UCM.

Reclamación: manifestación de insatisfacción exigiendo respuesta y/o compensación.

Registro: documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de las actividades desempeñadas.

Resultados: consecuencias de los procesos relacionados con las actividades desarrolladas por el Centro.

Resultados del Aprendizaje: son declaraciones de lo que se espera que un estudiante conozca, comprenda y/o sea capaz de hacer al final de un periodo de aprendizaje (Guía de apoyo para la redacción puesta en práctica y evaluación de los resultados del aprendizaje elaborada por la ANECA).

Seguimiento: proceso por el que se realiza un seguimiento del título oficial para comprobar su correcta implantación y resultados.

Sistema de Garantía de la Calidad: conjunto integrado por las actividades desarrolladas por el Centro para garantizar la calidad de las enseñanzas, así como la relación existente entre dichas actividades.

Sugerencia: Toda aquella propuesta que tenga por finalidad promover la mejora de la calidad mediante la aportación de ideas o iniciativas para perfeccionar el funcionamiento de la organización en los ámbitos de la docencia, la investigación, las infraestructuras, los servicios y la gestión administrativa.

Trazabilidad: posibilidad de identificar el origen y las diferentes etapas de un proceso reflejando documentalmente las mismas.

Verificación: confirmación mediante evidencia objetiva de que se han cumplido los requisitos especificados. En el ámbito de los títulos universitarios, es el proceso por el que se evalúan las propuestas de los planes de estudio diseñados en consonancia con el EEES antes de su implantación.

ABREVIATURAS

ANECA-Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación

CCC- Comisión de Calidad del Centro

CEPE- Comisión de Elaboración de Planes de Estudio

	UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID CENTRO: FACULTAD DE FILOLOGÍA	
---	--	---

ED-Equipo Directivo del Centro

ENQA-European Association for Quality Assurance in Higher Education

PAS- Personal de Administración y Servicios

PDI- Personal Docente e Investigador

RD-Real Decreto

RUCT-Registro de Universidades, Centros y Títulos

SET- Suplemento Europeo al Título

SIDI- Sistema Integrado de Información Universitaria

SGIC-Sistema de Garantía Interno de Calidad

OC- Oficina para la Calidad de la UCM

OPE- Oficina de Prácticas y Empleo de la UCM