
	UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID FACULTAD DE FILOLOGÍA	
PROCEDIMIENTO ESTRATÉGICO	SISTEMA DE INFORMACIÓN PARA EL ANÁLISIS, EVALUACIÓN Y MEJORA CONTINUA	CÓDIGO: PE03



ÍNDICE

1. OBJETO
2. ALCANCE
3. RESPONSABILIDADES
4. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA
5. DESARROLLO:
 - 5.1. Generalidades
 - 5.2. Obtención y análisis de la información
 - 5.3. Sistema de información para la toma de decisiones
 - 5.4. Medidas de análisis, revisión y mejora
6. GRUPOS DE INTERÉS: PARTICIPACIÓN Y RENDICIÓN DE CUENTAS
7. DOCUMENTACIÓN GENERADA: EVIDENCIAS
8. FLUJOGRAMA DEL PROCESO
9. INDICADORES

EDICIÓN	FECHA	MOTIVO DE LA MODIFICACIÓN	RESPONSABLE
v0.0	15/11/2017	Primer borrador documento genérico	VRC
V1.0	12/02/2018	Adaptación a Filología y revisión	Facultad de Filología
V2.0	15/02/2018	Revisión	Vicerrectorado de Calidad
V3.0	19/02/2018	Revisión final	Facultad de Filología

Elaboración / Revisión	Aprobación:
Fdo. Jorge Arús Hita	Fdo. Eugenio Luján Martínez
Vicedecano/a de Innovación, Tecnologías e Equipamiento	Decano/a de la Facultad de Filología
Fecha Junta de Facultad	Fecha Junta de Facultad

1.- OBJETO

	UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID FACULTAD DE FILOLOGÍA	
PROCEDIMIENTO ESTRATÉGICO	SISTEMA DE INFORMACIÓN PARA EL ANÁLISIS, EVALUACIÓN Y MEJORA CONTINUA	CÓDIGO: PE03

El objeto de este procedimiento es describir los mecanismos de recogida y análisis de información que permitirán valorar la situación de los procesos implantados e integrantes del sistema de garantía de calidad interna de la Facultad de Filología, propiciando una toma de decisiones basada en el análisis y evaluación y encaminada a la mejora continua.

2.- ALCANCE

Este procedimiento es aplicable a todos los procesos que integran el sistema de garantía de calidad interna de la Facultad de Filología.

3.- RESPONSABILIDADES

Comisión de Calidad del centro

Análisis y valoración de la información y los asuntos tratados en el seno de la Comisión de Calidad (Grado, Máster y Doctorado) con el fin de proponer las necesarias medidas de revisión y mejora.

Vicedecanato con competencias en Calidad:

Garantía y supervisión de la interacción y el trasvase de información entre la Comisión de Calidad del Centro y las respectivas Comisiones de Calidad de cada uno de los títulos que se imparten en la Facultad de Filología en todos aquellos aspectos que puedan afectar a la calidad de la docencia.



Cada una de las comisiones de calidad de las titulaciones:

Propone los objetivos de calidad de la titulación, o su modificación en su caso

Gestiona el Sistema de información de la titulación.

Recoge información y evidencias sobre el desarrollo y aplicación del programa formativo de la titulación (objetivos, desarrollo de la enseñanza y aprendizaje y otros).

Elabora anualmente una Memoria de sus actuaciones y propone a la Comisión de Calidad del Centro un plan de mejoras y de revisión de la titulación, que deberá ser estudiado y aprobado por la Comisión de Calidad del Centro y por la Junta del Centro.

	UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID FACULTAD DE FILOLOGÍA	
PROCEDIMIENTO ESTRATÉGICO	SISTEMA DE INFORMACIÓN PARA EL ANÁLISIS, EVALUACIÓN Y MEJORA CONTINUA	CÓDIGO: PE03

En lo que respecta al funcionamiento y toma de decisiones de la Comisión de Calidad del Centro y de las Comisiones de Calidad de los títulos, existen reglamentos de funcionamiento en cada comisión.

En todo caso las reuniones serán al menos cuatrimestrales, y se celebrarán preferentemente al principio, medio y final de curso, sin perjuicio de que pueda convocarse con carácter extraordinario si las circunstancias lo requiriesen. La toma de decisiones será colegiada y vinculante, de acuerdo con la normativa UCM de funcionamiento de los órganos colegiados.

Las medidas adoptadas se comunicarán a los implicados en las mismas, así como a la Junta de Facultad para su ratificación, si ésta fuera necesaria.

Presidentes de las comisiones de Calidad de los títulos:

Coordinan los anteriormente dicho.

Decano:

Máximo responsable



Junta de Facultad/ Equipo directivo:

Ratifica las decisiones tomadas en la Comisión de Calidad del Centro.

4.- DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

Los documentos considerados como marco de referencia del procedimiento son los siguientes:

- Ley 19/2003 de 9 de diciembre, de Transparencia, Acceso a la información Pública y Buen Gobierno.
- Ley 39/2015 de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
- Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales.

	UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID FACULTAD DE FILOLOGÍA	
PROCEDIMIENTO ESTRATÉGICO	SISTEMA DE INFORMACIÓN PARA EL ANÁLISIS, EVALUACIÓN Y MEJORA CONTINUA	CÓDIGO: PE03

- Real Decreto 861/2010, de 2 de julio, por el que se modifica el RD 1393/2017.
- Estatutos de la UCM, aprobados por Decreto 32/2017, de 21 de marzo, del Consejo de Gobierno
- Memorias ANECA de los distintos estudios, VERIFICA
- Documentación del sistema interno de garantía de calidad del centro
- Reglamentos de funcionamiento de las Comisiones de Calidad

5.- DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

5.1. Generalidades

El subsistema de información recogerá sistemáticamente, como entradas o inputs, todos los datos e información necesarios, para realizar el seguimiento y evaluación de calidad del Sistema de Garantía Interna de Calidad del centro y su desarrollo, así como de las propuestas de mejora, como salidas.



5.2. Recogida y análisis de la información

Tanto el funcionamiento del SGIC como todas aquellas cuestiones relacionadas con la calidad de las enseñanzas oficiales impartidas en la Facultad de Filología son gestionados en un doble marco de actuaciones:

1. Reuniones de las **Comisiones de Calidad de cada titulación**: en ellas se tratan los temas relacionados con el seguimiento y la evaluación de la calidad.

Se trata de una primera instancia responsable del control y de la evaluación de la calidad de la titulación que en colaboración con las Comisiones de Calidad de los títulos correspondientes analiza cuestiones referentes a:

- Diseño y actualización de las Guías Docentes.
- Contenidos publicados en la web.
- Cumplimiento de los compromisos adquiridos en las Memorias de verificación.
- Realización y resultados de las encuestas de satisfacción, quejas y reclamaciones.
- Memorias de seguimiento.

	UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID FACULTAD DE FILOLOGÍA	
PROCEDIMIENTO ESTRATÉGICO	SISTEMA DE INFORMACIÓN PARA EL ANÁLISIS, EVALUACIÓN Y MEJORA CONTINUA	CÓDIGO: PE03

2. Reuniones de la Comisión de Calidad del Centro, responsable de:



- Supervisar el funcionamiento global del Sistema de Garantía Interna de Calidad.
- Realizar el seguimiento y la evaluación final de los objetivos de calidad de las titulaciones.
- Aprobar propuestas de mejora y determinar su grado de cumplimiento.
- Recoger información y evidencias sobre el desarrollo y aplicación del programa formativo de las titulaciones (adquisición de competencias, resultados de aprendizaje).
- Gestionar el sistema de información de las titulaciones.
- Establecer y fijar la política de calidad de las titulaciones de acuerdo con la política de calidad de la Facultad de Filología de la UCM y con la política de calidad de la UCM.
- Aprobar las memorias anuales de seguimiento de las titulaciones.

5.3. Sistema de información para la toma de decisiones

El procedimiento para la toma de decisiones contempla los siguientes niveles:

1. Tareas de control y recogida de información: El equipo decanal especialmente el Vicedecano responsable de la Calidad en colaboración con los coordinadores y los presidentes de las Comisiones de Calidad de las respectivas titulaciones, recabará la información proveniente de las fuentes siguientes:

- Resultados de las encuestas de satisfacción y de inserción laboral
- Quejas y sugerencias, reclamaciones,
- Atención personal de estudiantes y profesores,
- Reuniones con Directores de Departamento, reuniones con responsables de los servicios de la Facultad
- Memorias anuales del funcionamiento de las titulaciones en las que se incluirán, al menos, la información, indicadores y análisis relativos a la garantía interna de calidad.

	UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID FACULTAD DE FILOLOGÍA	
PROCEDIMIENTO ESTRATÉGICO	SISTEMA DE INFORMACIÓN PARA EL ANÁLISIS, EVALUACIÓN Y MEJORA CONTINUA	CÓDIGO: PE03



- Propuestas de mejora de la Comisión de Calidad de la Facultad de Filología y seguimiento de las mismas.
 - Evaluación del profesorado mediante la aplicación del Programa Docentia.
 - Sistemas de verificación del cumplimiento por parte del profesorado de sus obligaciones docentes.
 - Reuniones de coordinación y programación anual.
 - Resultados de las encuestas de satisfacción al alumnado, profesorado y personal de apoyo.
 - Información de las bases de datos existentes de matrícula, actas y otras facilitadas por la Vicegerencia de Gestión Académica.
2. Transmisión de la información a la Comisión de Calidad de la Facultad de Filología, en cuyas reuniones, entre otros temas, se debatirán los problemas detectados y se plantearán acciones de mejora, evaluando además las realizadas o en fase de realización.
 3. Supervisión y aprobación por la Comisión de Calidad de Facultad de los contenidos de las Memorias de seguimiento anuales de las titulaciones antes de su presentación y, en su caso, aprobación en la Junta de Facultad.

La Comisión de Calidad de la Facultad de Filología y las Comisiones de Calidad de cada titulación recibirán el apoyo técnico necesario por parte de la Oficina para la Calidad de la Universidad Complutense, entre otros aspectos, para:

- El diseño del soporte documental del SGIC del centro siguiendo las directrices del programa AUDIT.
- La aplicación del programa Docentia.
- La aplicación de las encuestas de satisfacción y la medición de la inserción laboral.

5.4. Medidas de análisis, revisión y mejora

Los planes de revisión y mejora, tanto de las titulaciones como del SGIC del centro, deberán ser aprobados por la Junta de Centro y difundidos según se especifica en el procedimiento **PE07**. Gestión y difusión de la información sobre titulaciones y programas.

	UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID FACULTAD DE FILOLOGÍA	
PROCEDIMIENTO ESTRATÉGICO	SISTEMA DE INFORMACIÓN PARA EL ANÁLISIS, EVALUACIÓN Y MEJORA CONTINUA	CÓDIGO: PE03

El seguimiento de la información, procedente de las distintas fuentes mencionadas, se realizará por diferentes métodos que persiguen su revisión y mantenimiento actualizado, a través de:

- La actualización de las bases de datos.
- La revisión de los diferentes documentos informativos.
- La actualización de la información publicada en los diferentes canales

La necesidad de revisar ese procedimiento puede surgir además, como consecuencia de las modificaciones producidas en el proceso identificadas a raíz de una auditoría interna del mismo, según el procedimiento **PS05**. Desarrollo de auditorías internas del SGIC, o del propio funcionamiento del proceso.



Con todo ello, se trata de asegurar que se desarrollan los mecanismos necesarios para implementar las mejoras derivadas de la sistemática de revisión periódica de los procesos integrantes del SGIC del centro.

6.- GRUPOS DE INTERÉS: PARTICIPACIÓN Y RENDICIÓN DE CUENTAS

Los grupos de interés participan aportan sugerencias y observaciones a través de los siguientes cauces:

- Comunicando sus opiniones directamente en las Comisiones de Calidad en la que están representados.
- Mediante el proceso **PS03**. Gestión de quejas y sugerencias

La Comisión de Calidad del centro informará anualmente a la Junta de Facultad del resultado del cumplimiento de los criterios de evaluación y de sus posibles desviaciones, así como de las propuestas de mejora, difundiendo la información relativa al SGIC del centro mediante la página web de la Facultad de Filología, poniéndola a disposición de todos los grupos de interés implicados: personal docente y de administración y servicios, estudiantes que deseen matricularse y estudiantes matriculados.



	UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID FACULTAD DE FILOLOGÍA	
PROCEDIMIENTO ESTRATÉGICO	SISTEMA DE INFORMACIÓN PARA EL ANÁLISIS, EVALUACIÓN Y MEJORA CONTINUA	CÓDIGO: PE03

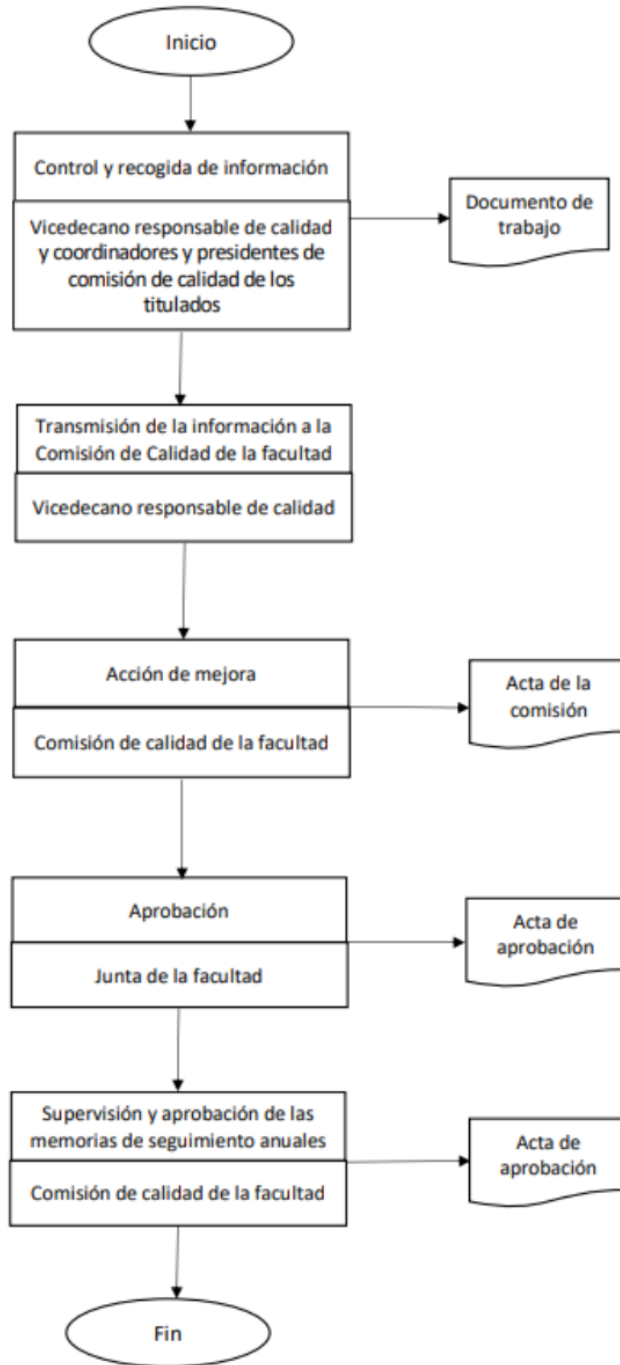
7.- DOCUMENTACIÓN GENERADA: EVIDENCIAS



Los documentos necesarios para el desarrollo del procedimiento son los siguientes:

IDENTIFICACIÓN DE LA EVIDENCIA	SOPORTE DE ARCHIVO	RESPONSABLE CUSTODIA	TIEMPO CONSERVACIÓN
Actas de las Comisiones de Calidad	Papel o informático	Secretaría Académica la Facultad	Permanente actualizado
Actas de la Junta de Facultad	Papel o informático	Secretaría Académica la Facultad	Permanente
Informes de la UCM sobre las memorias de seguimiento anuales	Papel o informático	Secretaría Académica la Facultad	Permanente actualizado
Informes de la agencia autonómica de calidad sobre las memorias de seguimiento	Papel o informático	Secretaría Académica la Facultad	Permanente actualizado
Informe de seguimiento de renovación de la acreditación del título	Papel o informático	Secretaría Académica la Facultad	Permanente actualizado
Información relativa a las titulaciones (disponible en canales públicos: web)	Papel o informático	Secretaría Académica la Facultad	Permanente actualizado

8.- FLUJOGRAMA

	UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID FACULTAD DE FILOLOGÍA	
PROCEDIMIENTO ESTRATÉGICO	SISTEMA DE INFORMACIÓN PARA EL ANÁLISIS, EVALUACIÓN Y MEJORA CONTINUA	CÓDIGO: PE03



	UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID FACULTAD DE FILOLOGÍA	
PROCEDIMIENTO ESTRATÉGICO	SISTEMA DE INFORMACIÓN PARA EL ANÁLISIS, EVALUACIÓN Y MEJORA CONTINUA	CÓDIGO: PE03

9.- INDICADORES

Indicadores específicos de la Universidad Complutense de Madrid:

IUCM-13 Satisfacción media del alumnado con la titulación.

IUCM-14 Satisfacción media del profesorado con la titulación.