

	UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID FACULTAD DE FILOLOGÍA	
PROCEDIMIENTO SOPORTE	DESARROLLO DE AUDITORÍAS INTERNAS DEL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD	CÓDIGO: PS05

ÍNDICE

1. OBJETO
2. ALCANCE
3. RESPONSABILIDADES
4. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA
5. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO
 - 5.1. Generalidades
 - 5.2. Desarrollo del plan de auditorías
 - 5.3. Análisis, revisión y propuestas de mejora
6. GRUPOS DE INTERÉS: PARTICIPACIÓN Y RENDICIÓN DE CUENTAS
7. DOCUMENTACIÓN GENERADA: EVIDENCIAS
8. FLUJOGRAMA DEL PROCESO
9. INDICADORES

N		MOTIVO DE LA MODIFICACIÓN	RESPONSABLE
	2017	documento	Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales
	2017	n del primer documento	ctorado de Calidad
	2017	or genérico para difusión	ctorado de Calidad
	18	esta definitiva Filología	d de Filología
		n	ctorado de Calidad
	2018	n final	d de Filología

ación / Revisión orge Arús Hita ecano responsable de Calidad Junta de Facultad	ación: Eugenio Luján Martínez o de la Facultad de Filología Junta de Facultad
---	--



	UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID FACULTAD DE FILOLOGÍA	
PROCEDIMIENTO SOPORTE	DESARROLLO DE AUDITORÍAS INTERNAS DEL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD	CÓDIGO: PS05

1.- OBJETO

El objeto del presente documento es establecer el proceso a seguir para la planificación, realización y seguimiento de auditorías en la Facultad de Filología de la Universidad Complutense de Madrid (UCM).

Las auditorías de calidad tienen como finalidad principal evaluar sistemáticamente la eficacia del Sistema de Garantía Interna de Calidad e identificar las oportunidades de mejora continua.

2.- ALCANCE

Este procedimiento es de aplicación a la Facultad de Filología de la UCM para regular el desarrollo de las auditorías del Sistema de Garantía Interna de la Calidad.

3.- RESPONSABILIDADES

Le corresponde a las Comisiones de Calidad de cada una de las titulaciones, así como a la Comisión de Calidad de Centro la planificación y desarrollo de las auditorías del Sistema de Garantía Interna de la Calidad.

4.- DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

Para la elaboración de este procedimiento se ha tenido en cuenta:

- El Manual de Calidad.
- El Manual de Procesos.
- Las memorias de verificación de los distintos títulos, así como las correspondientes memorias de modificación.

	UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID FACULTAD DE FILOLOGÍA	
PROCEDIMIENTO SOPORTE	DESARROLLO DE AUDITORÍAS INTERNAS DEL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD	CÓDIGO: PS05

- Reglamentos de funcionamiento de las distintas Comisiones de Calidad de las titulaciones oficiales y de la Comisión de Calidad de Centro.

5.- DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

5.1. GENERALIDADES

El plan de auditoría se refiere a la planificación de la realización de una auditoría global del Sistema de Garantía Interna de Calidad y tendrá carácter anual. En él, se llevará a cabo el proceso de revisión del funcionamiento según lo establecido, de la implantación de las correspondientes acciones correctivas surgidas de las auditorías previas, así como de las propuestas de mejora del sistema.

El plan de auditoría tendrá en cuenta las directrices y requisitos del sistema de gestión de la calidad, del estado de la gestión de los procesos y los resultados de la retroalimentación de los grupos de interés.

Las evidencias que se obtengan respecto a las actividades de auditoría deberán ser registradas con la información precisa y verificable.

5.2. DESARROLLO DEL PLAN DE AUDITORÍAS

El plan de auditoría se dividirá en dos partes:

- Plan de auditoría interno.
 - o Se llevarán a cabo reuniones de coordinación, en primer lugar entre los profesores que imparten las distintas asignaturas y los coordinadores de la misma, y en segundo lugar entre los coordinadores de las asignaturas y los coordinadores de cada una de las titulaciones. El objetivo es garantizar la calidad de las enseñanzas impartidas teniéndose en cuenta tanto la coordinación vertical como horizontal. Los problemas y puntos débiles detectados serán trasladados a la correspondiente Comisión de

	UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID FACULTAD DE FILOLOGÍA	
PROCEDIMIENTO SOPORTE	DESARROLLO DE AUDITORÍAS INTERNAS DEL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD	CÓDIGO: PS05

Calidad de la titulación para su análisis y propuesta de medidas a adoptar para su corrección.

- o Por otra parte, cada una de las Comisiones de Calidad de las distintas titulaciones oficiales (Grados, Másteres y Doctorados) se reunirán al menos dos veces por curso académico, tal y como está establecido en los correspondientes Reglamentos de funcionamiento. En dichas reuniones estarán representados los distintos grupos de interés, se analizará el funcionamiento de los mismos y se expondrán las principales fortalezas y debilidades, así como las medidas que permitan conformar un plan de mejoras.
- o Finalmente, la Comisión de Calidad del Centro, tal y como se establece en su Reglamento de Funcionamiento, entre otras funciones, será la encargada de elaborar propuestas de revisión y mejora de los objetivos de calidad a la vista de los informes de las respectivas comisiones de calidad de las distintas titulaciones que se imparten en la Facultad de Filología.

- Plan de auditoría de seguimiento.

Se elaborará una memoria anual de seguimiento para cada una de las titulaciones oficiales, tanto de Grado, Máster como de Doctorado, en la que se reflexione sobre el funcionamiento de los mismos y se proponga un plan de mejora y actuaciones futuras. En dicho plan también deben explicarse las medidas correctivas aplicadas como consecuencia de los resultados obtenidos en los informes de años anteriores. Los citados informes deberán ser elaborados por los coordinadores de las titulaciones con el apoyo del Vicedecano con competencias en materia de calidad, y aprobados por las correspondientes Comisiones de Calidad de cada una de las titulaciones, en las que se tiene también en cuenta las aportaciones de los distintos grupos de interés de participan en las mismas, y por la Comisión de Calidad del Centro.

Posteriormente, dichos informes son remitidos al Vicerrectorado de Calidad, siendo evaluados en años alternos por agentes externos a la Facultad pertenecientes a

	UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID FACULTAD DE FILOLOGÍA	
PROCEDIMIENTO SOPORTE	DESARROLLO DE AUDITORÍAS INTERNAS DEL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD	CÓDIGO: PS05

la Universidad Complutense de Madrid y por los expertos de la Fundación Madri+d. En ambos casos, tras analizar los informes presentados se comunicarán los resultados provisionales al Decano y al Vicedecano de Calidad. Dicho documento incluirá la identificación de los puntos fuertes, evaluaciones positivas y áreas de mejora. En el caso de que los responsables de las titulaciones tengan opiniones divergentes con lo recogido en los informes elaborados por los evaluadores podrán presentar las alegaciones correspondientes en el plazo establecido a tal efecto.

Los auditores una vez evaluadas las alegaciones recibidas emitirán el informe final, cuyos resultados deberán tenerse en cuenta para la elaboración del informe correspondiente al próximo curso académico.

Los resultados del informe definitivo recibido serán comunicados a los responsables de los distintos títulos, así como a los miembros de Junta de Facultad y a la Comisión de Calidad del Centro.

Los informes definitivos son publicados en la página web de la Facultad de Filología para que exista total transparencia y puedan ser consultados por los grupos de interés. Dichos informes constituyen la base para realizar la planificación de la ejecución y seguimiento de los siguientes.

5.3. ANÁLISIS, REVISIÓN Y PROPUESTAS DE MEJORA

La Comisión de Calidad del Centro será la encargada de realizar el diseño, seguimiento y aceptación de propuestas de cambio del Sistema de Garantía Interna de Calidad de las titulaciones de la Facultad de Filología, tal y como se establece en su Reglamento de Funcionamiento.

También será la encargada de homogeneizar la calidad de las titulaciones del centro elaborando y discutiendo las partes comunes de los informes de seguimiento. Además, elaborará una memoria de las actuaciones desarrolladas y del seguimiento efectuado que incluya, en su caso, un plan de mejoras.

	UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID FACULTAD DE FILOLOGÍA	
PROCEDIMIENTO SOPORTE	DESARROLLO DE AUDITORÍAS INTERNAS DEL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD	CÓDIGO: PS05

La Comisión de Calidad de Centro será la encargada de elaborar propuestas de revisión y mejora de los objetivos de calidad a la vista de los informes de las respectivas comisiones de calidad de las distintas titulaciones que se imparten en la Facultad.

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

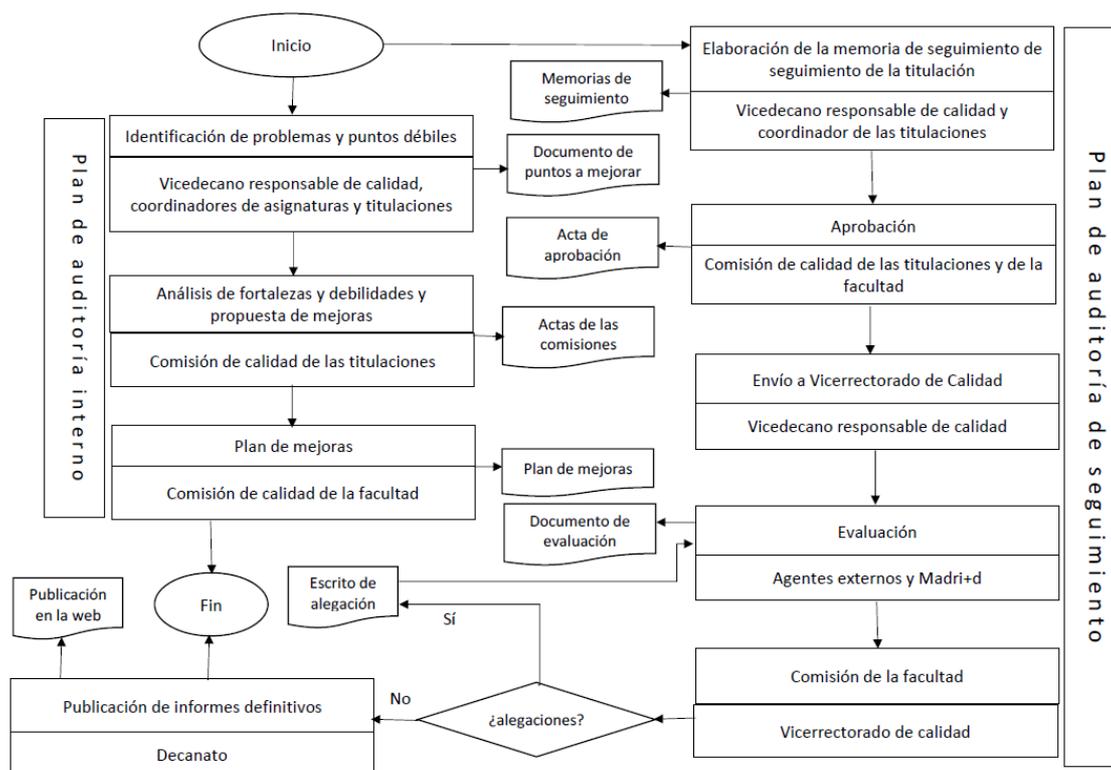
Los informes definitivos de las auditorias de seguimiento serán publicados en la página web de la Facultad de Filología para que puedan ser consultados por los distintos grupos de interés.

7.- DOCUMENTACIÓN GENERADA: EVIDENCIAS

IDENTIFICACIÓN DE LA EVIDENCIA	FORMA DE ARCHIVO	RESPONSABLE DE CUSTODIA	TIPO DE CONSERVACIÓN
Informes de las Comisiones de Calidad de cada una de las titulaciones oficiales	o informático	Responsable/a de Calidad del centro	Permanente y actualizado
Actas de las Comisiones de Calidad de Centro	o informático	Responsable/a de Calidad del centro	Permanente y actualizado
Informes anuales de seguimiento de cada una de las titulaciones oficiales	o informático	Responsable/a de Calidad del centro	
Informes provisionales recibidos	o informático	Responsable/a de Calidad del centro	
Alegaciones presentadas a los informes provisionales recibidos	o informático	Responsable/a de Calidad del centro	
Informes definitivos recibidos	o informático	Responsable/a de Calidad del centro	

8.- FLUJOGRAMA DEL PROCESO

	UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID FACULTAD DE FILOLOGÍA	
PROCEDIMIENTO SOPORTE	DESARROLLO DE AUDITORÍAS INTERNAS DEL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD	CÓDIGO: PS05



9.- INDICADORES

Indicadores institucionales de la CAM

ICM-1 Número de plazas de nuevo ingreso ofertadas.

ICM-2 Matrícula de nuevo ingreso en primer curso.

ICM-3 Porcentaje de cobertura.

ICM-4 Tasa de rendimiento del Título.

ICM-5.1 Tasa de abandono de grado y de máster de 2 años.

ICM-6.1 Tasa de abandono de máster de 1 año.

ICM-7 Tasa de eficiencia de los egresados del Título.

ICM-8 Tasa de graduación del Título.

Indicadores institucionales de la UCM

IUCM-1 Tasa de éxito

IUCM-2 Tasa de demanda del Título de Grado en primera opción.

	UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID FACULTAD DE FILOLOGÍA	
PROCEDIMIENTO SOPORTE	DESARROLLO DE AUDITORÍAS INTERNAS DEL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD	CÓDIGO: PS05

IUCM-3 Tasa de demanda del Título de Grado en segunda sucesivas opciones.

IUCM-4 Tasa de Adecuación del Título de Grado en el ingreso.

IUCM-5 Tasa de demanda del Título de Máster

IUCM-6 Tasa de participación en el Programa de Evaluación Docente.

IUCM-7 Tasa de evaluaciones en el Programa de Evaluación Docente

IUCM-8 Tasa de evaluaciones positivas del profesorado.

IUCM-13 Satisfacción media del alumnado con la titulación.

IUCM-14 Satisfacción media del profesorado con la titulación.

IUCM-15 Satisfacción media del PAS del Centro donde se imparte la titulación.

IUCM-16 Tasa de Evaluación del Título