



UNIVERSIDAD  
DE GRANADA

MANUAL CALIDAD

MCI

MANUAL DE CALIDAD  
FACULTAD DE FILOSOFÍA Y LETRAS


Página 1 de 26  
Nº Revisión: 0  
27/05/2019

FACULTAD  
DE  
FILOSOFÍA  
Y  
LETRAS

# **MANUAL DE CALIDAD**

FACULTAD DE FILOSOFÍA Y LETRAS

UNIVERSIDAD DE GRANADA

 UNIVERSIDAD DE GRANADA	MANUAL CALIDAD	MCI	Página 2 de 26 Nº Revisión: 0 27/05/2019	FACULTAD DE FILOSOFÍA Y LETRAS
	MANUAL DE CALIDAD FACULTAD DE FILOSOFÍA Y LETRAS			

## ÍNDICE

1. PRESENTACIÓN DEL CENTRO.
2. ALCANCE DEL SISTEMA DE CALIDAD.
3. SISTEMA DE CALIDAD.
4. RESPONSABILIDADES.
5. MANUAL DE PROCESOS:
  - 5.1. Mapa de procesos.
  - 5.2. Procesos clave.
    - Diseño de la oferta formativa.
    - Admisión de estudiantes.
    - Programación, desarrollo y evaluación de estudiantes.
    - Orientación académica.
    - Modificación/Extinción de estudios.
  - 5.3. Procesos estratégicos.
    - Personal docente.
    - Información pública y rendición de cuentas.
    - Política y Objetivos de Calidad.
    - Seguimiento, análisis de resultados, evaluación y mejora.
  - 5.4. Procesos de apoyo
    - Gestión de recursos y servicios.
    - Documentación Sistema de Calidad.

Anexo I. ALINEACIÓN DE PROCESOS Y DIRECTRICES DEL PROGRAMA IMPLANTA


Anexo II. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

Anexo III. EVIDENCIAS

Anexo IV. TABLA DE INDICADORES

Anexo V. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Anexo VI. HISTORIAL DE REVISIONES.

 UNIVERSIDAD DE GRANADA	MANUAL CALIDAD	MCI	Página 3 de 26 Nº Revisión: 0 27/05/2019	FACULTAD DE FILOSOFÍA Y LETRAS
	MANUAL DE CALIDAD FACULTAD DE FILOSOFÍA Y LETRAS			

## I. PRESENTACIÓN DEL CENTRO

La Universidad de Granada (en adelante UGR) es una universidad pública a la que le corresponde, en el marco de sus competencias, la prestación del servicio público de la educación superior, mediante la investigación, la docencia, el estudio, la transferencia del conocimiento a la sociedad y la extensión universitaria.

La naturaleza específica del servicio público de educación superior unida al compromiso con la sociedad, ha llevado a la Universidad de Granada a poner en marcha una serie de mecanismos para garantizar la calidad del proceso de **Formación Universitaria**, con el objetivo de satisfacer las necesidades y expectativas de todos los **grupos de interés**:

- Estudiantado.
- Personal docente investigador.
- Personal de administración y servicios.
- Administraciones educativas.
- Empleadores.
- Sociedad.

En línea con el compromiso por la excelencia de la Universidad de Granada, la Facultad de Filosofía y Letras (en adelante Centro) ha decidido implantar un Sistema de Gestión de Calidad.

La Facultad de Filosofía y Letras de la Universidad de Granada se encuentra enclavada en el Campus Universitario de Cartuja, sus orígenes se remontan a los tiempos fundacionales de nuestra institución universitaria; su bula fundacional es de 1531, del reinado del Emperador Carlos V.


La actual Facultad acoge a cinco mil alumnos y alumnas, casi un centenar de miembros del personal de Administración y Servicios y en torno a trescientos cincuenta profesores y profesoras. Ofrece catorce titulaciones de Grado, con un gran número de materias tanto generales como específicas, que hacen del centro uno de los de más prestigiosos y atractivos entre el alumnado de humanidades español, de los países de la Unión Europea y otros ámbitos de la comunidad internacional.

En línea con el compromiso por la excelencia de la Universidad de Granada, la Facultad de Filosofía y Letras (en adelante Centro) ha decidido implantar un Sistema de Gestión de Calidad.

Este Centro ha participado de forma activa en todos los procesos de evaluación y mejora auspiciados por la UGR y destinados a mejorar la calidad de los servicios, docencia e investigación.

Desde el año 2003, en el marco del Plan Andaluz de Calidad de las Universidades 2003-2006, los servicios de la Universidad de Granada, y entre ellos este centro, han participado en la implantación y desarrollo de herramientas o modelos de gestión de la calidad. Durante esa primera etapa, se llevaron a cabo procesos de autoevaluación y evaluación externa basados en el modelo EFQM (European Foundation for Quality Management) adaptado por la UCUA (Unidad de Calidad de las universidades andaluzas).


En una segunda etapa, a partir del año 2006, respondiendo a los objetivos establecidos por el Complemento de Productividad para la Mejora y Calidad de los Servicios que presta el personal de

 UNIVERSIDAD DE GRANADA	MANUAL CALIDAD	MCI	Página 4 de 26 Nº Revisión: 0 27/05/2019	FACULTAD DE FILOSOFÍA Y LETRAS
	MANUAL DE CALIDAD FACULTAD DE FILOSOFÍA Y LETRAS			

administración y servicios de las Universidades Públicas de Andalucía, la Universidad de Granada genera un mapa de 35 unidades funcionales, que obtienen una certificación de forma individualizada su Sistema de Gestión de la Calidad bajo la Norma ISO 9001 durante el período 2006-2009, y anualmente renuevan esa certificación en procesos de auditoría externa.

La Facultad de Filosofía y Letras ha formado parte desde el año 2007 la unidad funcional de centros que consiguió por primera vez la certificación conforme a la norma ISO 9001 en el año 2009, certificación que ha ido renovando año a año hasta que en el 2015 se integró en el sistema de garantía de la calidad de la UGR.

Paralelamente se ha involucrado en la mejora tanto de la docencia, participando en los planes de mejora y convocatorias del Vicerrectorado competente en la materia en cada momento y destinados a la formación del profesorado, como de las titulaciones, sometidas a procesos de verificación, seguimiento y acreditación con un alto nivel de exigencia. Desde el 2007 en la UGR se definen los Sistemas de Garantía Interna de Calidad como elemento clave de los nuevos planes de estudio. El adecuado funcionamiento del Sistema de Garantía Interna de la calidad depende fundamentalmente de las Comisiones de Garantía Interna de la Calidad de cada una de las titulaciones, encargadas del análisis y reflexión de la información recogida, y de los equipos directivos del centro y departamentos quienes toman decisiones y ponen en marcha las acciones de mejora propuestas por las Comisiones. Hasta el momento, el resultado ha sido plenamente satisfactorio en cuanto a la verificación de las titulaciones que se imparten en el centro.

 UNIVERSIDAD DE GRANADA	MANUAL CALIDAD	MCI	Página 5 de 26 Nº Revisión: 0 27/05/2019	FACULTAD DE FILOSOFÍA Y LETRAS
	MANUAL DE CALIDAD FACULTAD DE FILOSOFÍA Y LETRAS			


## 2. ALCANCE DEL SISTEMA DE CALIDAD.

El SGC implantado en el Centro, es aplicable a todos los **Estudios de Grado** impartidos en el mismo, los cuáles se relacionan a continuación:

ESTUDIOS INCLUIDOS EN EL ALCANCE
Antropología Social y Cultural (código 294)
Arqueología (código 266)
Estudios Árabes e Islámicos (código 279)
Estudios Franceses (código 277)
Estudios Ingleses (código 285)
Filología Clásica (código 276)
Filología Hispánica (código 283)
Filosofía (código 263)
Geografía y Gestión del Territorio (código 208)
Historia (código 292)
Historia del Arte (código 293)
Historia y Ciencias de la Música (código 299)
Lenguas Modernas y sus Literaturas (código 273)
Literaturas Comparadas (código 290)

El alcance del SGC incluye, entre otras, las siguientes actividades:

- Diseño, modificación y extinción de la oferta formativa.
- Programación y desarrollo de la enseñanza.
- Actividades de orientación al estudiantado.
- Gestión de recursos humanos/materiales/servicios para el apoyo al proceso de la formación universitaria.
- Gestión de los resultados de formación universitaria y su información pública.

 UNIVERSIDAD DE GRANADA	MANUAL CALIDAD	MCI	Página 6 de 26 Nº Revisión: 0 27/05/2019	FACULTAD DE FILOSOFÍA Y LETRAS
	MANUAL DE CALIDAD FACULTAD DE FILOSOFÍA Y LETRAS			

### 3. SISTEMA DE CALIDAD.

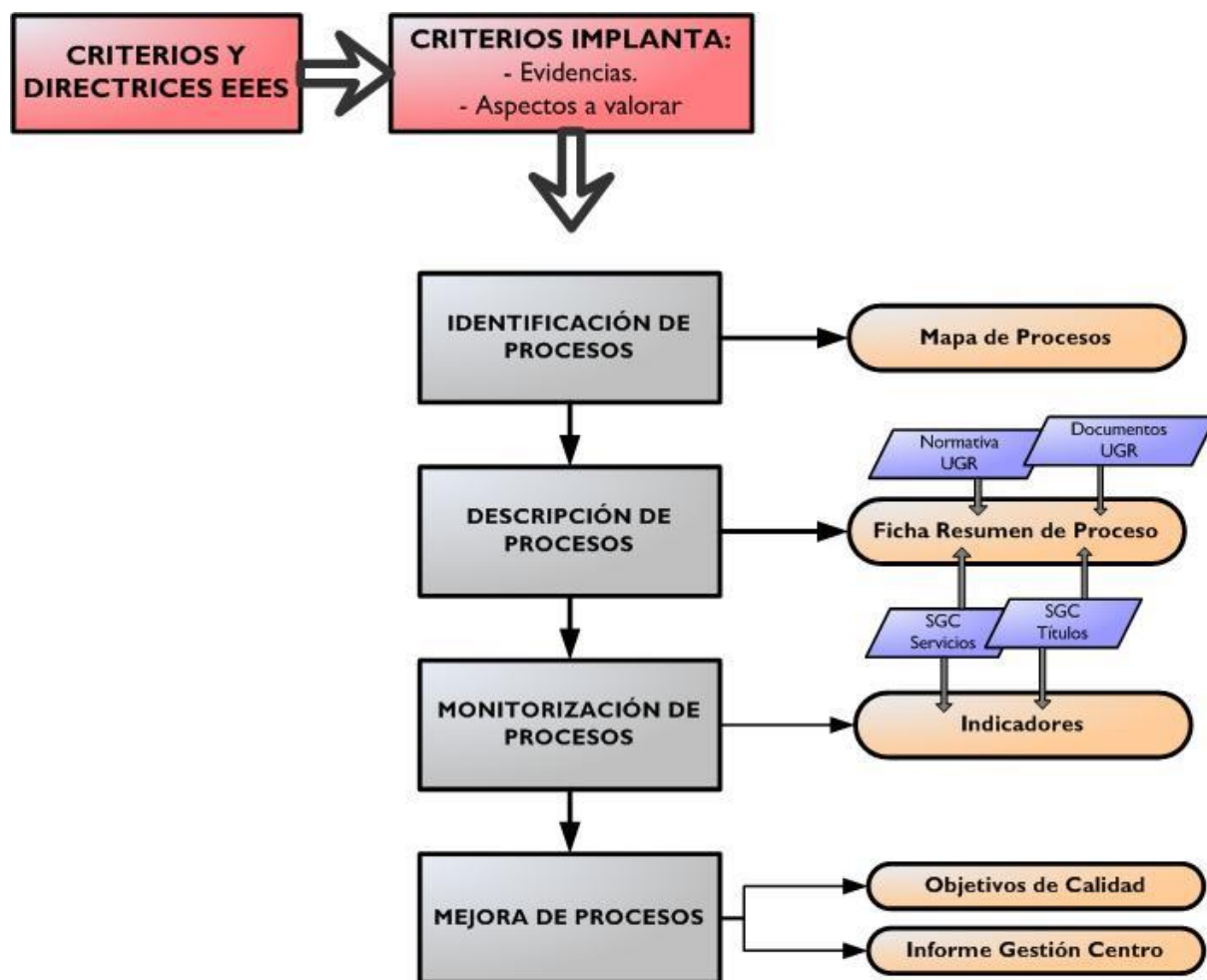
El SGC se ha diseñado con el ánimo de integrar las distintas herramientas de gestión de la calidad que existen en la UGR y se desarrollan en el Centro:

- Sistemas de Garantía de la Calidad de los Títulos de Grado.
- Sistema Integrado de Calidad de los servicios de la UGR, basado en ISO 9001.
- Verificación de Enseñanzas Universitarias.
- Renovación de la Acreditación de Enseñanzas Universitarias.

En ese sentido, **la gestión de la formación universitaria** se ha interpretado a través de la filosofía de la “**Gestión por procesos**”, pilar de cualquier Sistema de Gestión de la Calidad. Para ello se han realizado las siguientes actuaciones:


- Se han identificado los Criterios establecidos en la <**Guía para la Certificación de Sistemas de Garantía de la Calidad implantados en los Centros de las universidades andaluzas**>.
- Se han traducido los Criterios y Directrices en Procesos, los cuáles se han trasladado de forma ordenada a un <**Mapa de Procesos**> que se refleja en el apartado 5 de este documento.
- Se ha comprobado la existencia de procedimientos en la Universidad de Granada y en el Centro para llevar a cabo esos procesos y, cuando se ha considerado necesario, se ha descrito la actividad para completar la documentación de referencia que se encuentra vigente:
  - Documentos oficiales de la UGR (Guías, Planes, etc...)
  - Normativa oficial de la UGR (Estatutos, Normas de aplicación, Reglamentos, etc...).
  - Documentos y Herramientas que integran los respectivos Sistemas de Calidad (Títulos, Servicios, etc...).
- Se ha asegurado la disponibilidad de recursos humanos, materiales y de servicios para apoyar la realización y el control de dichos procesos.
- Se han impulsado mecanismos que permitan monitorizar y realizar el seguimiento de los procesos identificados.
- Se han implantado las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados para mejorar continuamente los procesos descritos, mediante la propuesta, aprobación y revisión periódica de <**Acciones de mejora**>.

La siguiente figura ilustra esta interpretación:



**NOTA IMPORTANTE:**

Con el objeto de facilitar el diagnóstico del programa IMPLANTA por los equipos evaluadores se ha elaborado el **<Anexo I. Alineación de procesos y directrices del programa IMPLANTA>**, que presenta una tabla en la que se relacionan los procesos identificados por la UGR y su correspondencia con los Criterios que aparecen en la **<Guía para la Certificación de Sistemas de Garantía de la Calidad implantados en los Centros de las universidades andaluzas>**.

 UNIVERSIDAD DE GRANADA	MANUAL CALIDAD	MCI	Página 8 de 26 Nº Revisión: 0 27/05/2019	FACULTAD DE FILOSOFÍA Y LETRAS
	MANUAL DE CALIDAD FACULTAD DE FILOSOFÍA Y LETRAS			

## 4. RESPONSABILIDADES.

### 4.1. Compromiso del Equipo de Gobierno del Centro.

El Equipo de Gobierno del Centro se compromete a adoptar las políticas necesarias para impulsar, desarrollar, implantar y mejorar continuamente el SGC:

- Apoyando y dotando de recursos el SGC.
- Revisando la implantación del SGC para adaptarlo continuamente a las necesidades de información y evaluación.
- Tomando decisiones para mejorar los programas formativos en base a los datos e información que suministra el SGC.

### 4.2. Comisión de Calidad del Centro.

La Comisión de Calidad del Centro es el órgano con capacidad para tomar decisiones en el ámbito del SGC del Centro.

La Comisión Permanente de Gobierno de la Facultad se ha constituido en Comisión de Calidad del Centro y tiene una estructura permanente con la siguiente composición:

- *Decano/a.*
- *Vicedecanos/as*
- *Secretariola*
- *Administrador/a del Centro*
- *Tres representantes del Personal Docente e Investigador*
- *Tres representantes de los Estudiantes*
- *Tres representantes del Personal de Administración y Servicios*


*Esta comisión contará, cada vez que lo considere necesario, con el asesoramiento de una persona egresada o empleadora.*

*La Comisión articulará, cuando lo considere oportuno, la participación en la misma de los Coordinadores de las titulaciones, de representantes de Departamentos con docencia en el centro y del personal de los distintos servicios de la Facultad (Secretaría, Biblioteca, Conserjería, etc.).*

La Comisión de Calidad del Centro tendrá los siguientes **objetivos y funciones**:

- Asegurar el desarrollo del SGC del centro.
- Propiciar la mejora continua del SGC.
- Potenciar la participación de todos los colectivos implicados en la evaluación y mejora del SGC del centro
- Asegurar la coordinación entre todos los órganos responsables (Equipo directivo, Junta de Centro, Direcciones de Departamento, Coordinaciones de Titulación).



 UNIVERSIDAD DE GRANADA	MANUAL CALIDAD	MCI	Página 9 de 26 Nº Revisión: 0 27/05/2019	FACULTAD DE FILOSOFÍA Y LETRAS
	MANUAL DE CALIDAD FACULTAD DE FILOSOFÍA Y LETRAS			

Su composición se aprobará en la Junta de Centro, a propuesta del Decano/a, garantizando la representación en la misma de todos los sectores del Centro (PDI, PAS, Estudiantado).

### 4.3. Coordinadores de Titulación.

En el ámbito del SGC del centro, la coordinación de la Titulación actuará facilitando a la Comisión de Calidad del Centro toda la información, datos y resultados obtenidos por el título correspondiente, y participará en aquellas reuniones a las que sea convocado/a.

La Coordinación de la Titulación tendrá los siguientes **objetivos y funciones**:

- Asegurar el desarrollo del Sistema de Garantía de Calidad del Título.
- Propiciar la mejora continua del Sistema de Garantía de Calidad del Título.
- Potenciar la participación de todos los colectivos implicados en la evaluación y mejora de la Titulación.

### 4.4. Coordinación de títulos conjuntos y títulos dobles.

Los Grados que se imparten conjuntamente con otras Universidades serán coordinados por la comisión establecida en los respectivos convenios, de la que formarán parte necesariamente los Coordinadores o Coordinadoras del Grado en cada Universidad.

Grados conjuntos impartidos en el centro:

- Arqueología (Universidades de Granada, Jaén y Sevilla)

Los títulos dobles nacionales de Grado (Programas Conjuntos de Estudios Oficiales) serán coordinados por la comisión nombrada a tal efecto, de la que formarán parte necesariamente los Coordinadores o Coordinadoras de cada Grado y, en caso de tratarse de centros distintos, los Decanos o Decanas o personas en quién deleguen.


Títulos dobles nacionales de Grado impartidos en el centro:

- Doble Grado en Educación Primaria y Estudios Franceses (código 254)
- Doble Grado en Educación Primaria y Estudios Ingleses (código 255)

Los títulos dobles internacionales de Grado serán coordinados por la comisión establecida en los respectivos convenios.

Título dobles internacionales de Grado impartidos en el centro:

- Doble Grado en Lenguas Modernas y sus Literaturas (Universidad de Granada) y Filología Aplicada (Lengua Rusa) (Universidad de Udmurtia, Rusia)

 UNIVERSIDAD DE GRANADA	MANUAL CALIDAD	MCI	Página 10 de 26 Nº Revisión: 0 27/05/2019	FACULTAD DE FILOSOFÍA Y LETRAS
	MANUAL DE CALIDAD FACULTAD DE FILOSOFÍA Y LETRAS			

#### 4.5. Unidad de Calidad, Innovación y Prospectiva.

La Unidad de Calidad, Innovación y Prospectiva es el órgano encargado de coordinar y asesorar técnicamente en la gestión del SGC.

Entre otras funciones, asume las siguientes:

- Asesorar técnicamente a todos los órganos/personas implicadas en el desarrollo del SGC.
- Controlar, revisar y adecuar continuamente la documentación generada por el SGC.
- Gestionar las herramientas necesarias para el proceso de Seguimiento, Análisis de Resultados, Evaluación y Mejora.

#### 4.6. Decano/a.

El Decano-a potenciará el desarrollo del SGC en el Centro y facilitará su integración con los SGC de las Titulaciones incluidas en el alcance del SGC.

A tal efecto, el Decano-a es la persona responsable ejecutivo del SGC, pudiendo delegar las responsabilidades derivadas en una o varias personas, que tendrán la autoridad suficiente para asegurar que se implantan y se mantienen los procesos definidos por el SGC, y para informar a los Decanos/as sobre el desempeño de estos procesos y sobre las necesidades de mejora.

#### 4.7. Junta de Centro.


La Junta de Centro asume las siguientes funciones:

- Aprobar, tras el oportuno debate, el **<Informe de Gestión del Centro>**.
- Aprobar la composición de la Comisión de Calidad del Centro.
- Debatir y aprobar, todas las propuestas elevadas por la Comisión de Calidad del Centro y por el Decano, las relativas a **<Objetivos de Calidad>**.

#### 4.8. Comisiones de Garantía Interna de la Calidad de los Grados.

Además de los objetivos y funciones definidos en el correspondiente Sistema de Garantía de la Calidad del Título, las Comisiones de Garantía Interna de la Calidad de los Grados deben:

- Aportar toda la información necesaria, en el ámbito de sus competencias, para la preparación de las evidencias estipuladas por el SGC, definidas en el Anexo IV. Evidencias.
- Analizar toda la información, del título correspondiente, desarrollada en el apartado 5. Manual de Procesos, y especialmente aquella necesaria para realizar el **<Informe de Gestión del Centro>**

 UNIVERSIDAD DE GRANADA	MANUAL CALIDAD	MCI	Página 11 de 26 Nº Revisión: 0 27/05/2019	FACULTAD DE FILOSOFÍA Y LETRAS
	MANUAL DE CALIDAD FACULTAD DE FILOSOFÍA Y LETRAS			

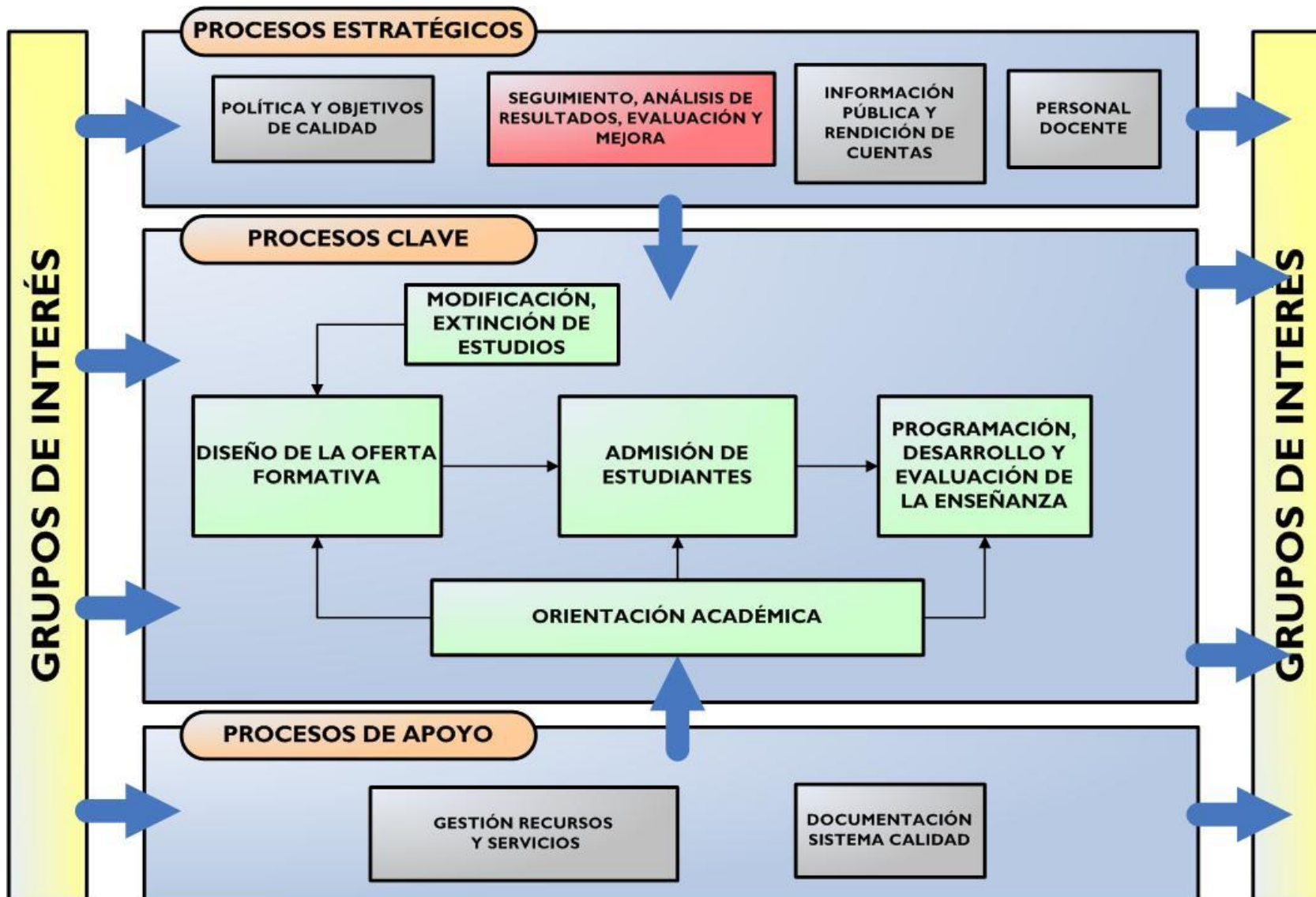
## 5. MANUAL DE PROCESOS.


### 5.1. Mapa de Procesos

Los procesos identificados por la UGR para el servicio de **Formación Universitaria** se han reflejado de manera ordenada en el **<Mapa de Procesos>**, y se han clasificado en tres categorías:

- **Procesos Clave**; que definen la actividad principal del Centro en el ámbito académico.
- **Procesos Estratégicos**; que engloban aquellas actividades que pueden aportar un mayor valor añadido sobre los procesos clave.
- **Procesos de Apoyo**; que incluyen las actividades de soporte necesarias para garantizar que el resto de procesos se desarrollan de forma adecuada.

A continuación se presenta una **FICHA RESUMEN DE PROCESO** de cada uno de los procesos identificados, que incorpora una breve definición y una referencia a la documentación que describe ese proceso.



 UNIVERSIDAD DE GRANADA	MANUAL CALIDAD	MCI	Página 13 de 26 Nº Revisión: 0 27/05/2019	FACULTAD DE FILOSOFÍA Y LETRAS
	MANUAL DE CALIDAD FACULTAD DE FILOSOFÍA Y LETRAS			


## 5.2. Procesos Clave.

### A. DISEÑO DE LA OFERTA FORMATIVA

<b>Definición</b>	Incluye todas las actividades desarrolladas en la Universidad de Granada y en el Centro, desde la propuesta para la creación de un título de grado hasta el comienzo de su gestión académica.
<b>Descripción general proceso</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La Universidad de Granada dispone de una <b>&lt;Normativa para la creación, modificación, suspensión temporal o definitiva y gestión de títulos de Grado en la Universidad de Granada&gt;</b>.</li> <li>• Esta normativa define las responsabilidades de los distintos órganos que intervienen y regula el procedimiento para la creación de un nuevo Título de Grado.</li> <li>• La gestión administrativa para la creación de nuevos Títulos de Grado se encuentra descrita en el procedimiento <b>&lt;PE30-06-PLAN: Planes de Estudio de Títulos de Grado&gt;</b>, correspondiente al Servicio de Ordenación Académica.</li> </ul>
<b>Descripción adicional</b>	-

## B. ADMISIÓN DE ESTUDIANTES

<b>Definición</b>	Incluye todas las actividades coordinadas y gestionadas por la Universidad de Granada y en el Centro, relativos a la admisión para cursar estudios universitarios de carácter oficial.
<b>Descripción general proceso</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La gestión del acceso y la admisión a los Títulos de Grado corresponde al Servicio de Alumnos de la Universidad de Granada, siguiendo las indicaciones del Distrito Único Andaluz.</li> <li>• El Servicio de Alumnos dispone de los procedimientos: <b>&lt;PE12-10-SELE: Pruebas de acceso y/o admisión&gt;</b>, <b>&lt;PE12-11-MAYO: Prueba de acceso a mayores&gt;</b> y <b>&lt;PE12-13-PREI: Preinscripción a Grados&gt;</b>.</li> <li>• Adicionalmente, se atenderán solicitudes de admisión por estudios universitarios oficiales parciales españoles o por estudios universitarios extranjeros parciales o totales que no hayan obtenido la homologación de su título en España según lo dispuesto en el <b>&lt;Reglamento sobre traslados y de admisión por haber superado estudios universitarios extranjeros no homologados, en las enseñanzas de Grado&gt;</b>.</li> <li>• La matriculación del estudiantado se realiza en el Centro, según lo indicado en la <b>&lt;Resolución anual por la que se dictan normas para la formalización de la matrícula de cada curso académico&gt;</b>.</li> <li>• La gestión administrativa llevada a cabo en la Secretaría del Centro se describe en el procedimiento <b>&lt;PE03-04-MATR: Matrícula&gt;</b>.</li> <li>• La Universidad de Granada, a través del Vicerrectorado de Estudiantes y Empleabilidad, organiza anualmente el Salón Estudiantil que propicia la interacción del Centro con estudiantes potenciales de bachillerato y formación profesional.</li> </ul>
<b>Descripción adicional</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Procedimientos específicos de matrícula.</b> El Centro regula algunos procedimientos específicos relativos a matrícula (matrícula en módulos optativos externos; cambio de grupo; cambio de idioma moderno, lengua <i>maior</i>, lengua <i>minor</i> o lengua clásica; cambio en la materia de Lingüística en el Grado en Filología Clásica) que se regulan en los <b>&lt;Criterios para realizar cambios en la matrícula del estudiantado de los Grados impartidos en la Facultad de Filosofía y Letras de la Universidad de Granada&gt;</b>. La información sobre estos procedimientos se encuentra disponible en la página web del Centro.</li> <li>• <b>Procedimientos específicos de admisión.</b> El Centro tiene competencias en determinados procedimientos de admisión (traslado de expediente, estudios extranjeros). La información sobre estos procedimientos se encuentra recogida en la página de la web del Centro.</li> <li>• <b>Actividades de orientación académica para estudiantes de Bachillerato.</b> El Centro realiza actividades de orientación para estudiantes de Bachillerato que van a acceder a la Universidad:             <ol style="list-style-type: none"> <li>a) Participación del centro en el Salón Estudiantil de la UGR. Acciones:                 <ul style="list-style-type: none"> <li>- Stand informativo del centro</li> <li>- Charlas con los coordinadores de los diferentes grados</li> <li>- Visita guiada al centro</li> </ul> </li> <li>b) Participación de varios Departamentos en el proyecto PIISA (Proyecto de Iniciación a la Investigación e Innovación en Secundaria en Andalucía)</li> </ol> </li> </ul>

 UNIVERSIDAD DE GRANADA	MANUAL CALIDAD	MCI	Página 15 de 26 Nº Revisión: 0 27/05/2019	FACULTAD DE FILOSOFÍA Y LETRAS
	MANUAL DE CALIDAD FACULTAD DE FILOSOFÍA Y LETRAS			

### C. PROGRAMACIÓN, DESARROLLO Y EVALUACIÓN DE ESTUDIANTES


<b>Definición</b>	Integra todas las etapas desde la planificación y distribución de la ordenación docente, hasta el desarrollo de todas las actividades de enseñanza y aprendizaje correspondientes a las enseñanzas oficiales del Centro, incluida su evaluación.
<b>Descripción general proceso</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Los criterios generales de organización de la docencia en la Universidad de Granada se definen en el <b>&lt;Plan de Ordenación Docente&gt;</b> de cada curso académico.</li> <li>• El Servicio de Ordenación Académica se encarga de la gestión administrativa ligada a la oferta académica según el procedimiento <b>&lt;PE30-01-OFER: Determinación de la oferta de asignaturas&gt;</b>. En los respectivos departamentos, se realiza la gestión administrativa según lo descrito en el <b>&lt;PE34-03-ACAD: Gestión Académica&gt;</b>.</li> <li>• El Centro define y publica su plan docente, que incluye las <b>&lt;Guías Docentes&gt;</b> (aprobadas por Consejo de Departamento), documento en el que se reflejan las actividades de aprendizaje.</li> <li>• Las <b>ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE</b> incluyen: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ <b>MOVILIDAD INTERNACIONAL:</b>  La gestión de la movilidad internacional en la Universidad de Granada se organiza según el <b>&lt;Reglamento de la Universidad de Granada sobre Movilidad Internacional de Estudiantes&gt;</b>, que establece las competencias y el procedimiento de selección de estudiantes y de reconocimiento de estudios.  La Oficina de Relaciones Internacionales y Cooperación al Desarrollo, coordina todo el proceso de forma centralizada a través de los procedimientos <b>&lt;PE20-06-ERAS: Gestión de Movilidad Erasmus&gt;</b> y <b>&lt;PE20-07-OUTC: Gestión de Movilidad no Erasmus&gt;</b>.  La gestión administrativa de la movilidad en el Centro se describe en el <b>&lt;PE03-08-MOV: Movilidad&gt;</b>.</li> <li>○ <b>MOVILIDAD NACIONAL:</b>  La gestión de la movilidad nacional en la Universidad de Granada se organiza en el marco del programa SICUE de la Conferencia de Rectores de la Universidades Españolas, según la correspondiente convocatoria anual.  El Servicio de Asistencia Estudiantil coordina el proceso de forma centralizada a través del procedimiento <b>&lt;PE10-04-MONA: Programa de Movilidad Nacional SICUE&gt;</b>.  La gestión administrativa de la movilidad en el Centro se describe en el <b>&lt;PE03-08-MOV: Movilidad&gt;</b>.</li> <li>○ <b>PRÁCTICAS EXTERNAS:</b>  La gestión de las prácticas académicas externas (curriculares o extracurriculares) se realizará siguiendo los mecanismos descritos en la <b>&lt;Normativa de prácticas académicas externas de la Universidad de Granada&gt;</b>, documento que describe los derechos y deberes de todas las partes implicadas y el procedimiento de gestión.  La gestión de las prácticas curriculares corresponde al Decano-a del Centro, pudiendo delegar en el Vicedecano-a de Estudiantes.  La gestión de las prácticas extracurriculares corresponde al Centro de Promoción, Empleo y Prácticas, según lo descrito en el procedimiento <b>&lt;PE13-02-PRAC: Prácticas de estudiantes&gt;</b>.</li> <li>○ <b>ORIENTACIÓN PROFESIONAL:</b>  El Centro de Promoción, Empleo y Prácticas es la unidad que desarrolla las actividades que facilitan la incorporación de sus egresados/as al mercado de trabajo, incluyendo el estudio y análisis de este.  Para ello se utilizan distintas herramientas como entrevistas, talleres formativos, guías de salidas profesionales, etc...  El Centro podrá completar la orientación profesional a su estudiantado, a través del desarrollo de iniciativas propias.  Sería conveniente contar con un Plan anual de orientación profesional o herramienta similar</li> <li>○ <b>ACTIVIDADES CULTURALES:</b>  La formación cultural y el desarrollo del pensamiento crítico de los miembros de nuestra comunidad es una prioridad del centro. El Vicedecanato de</li> </ul> </li> </ul>

	<p>Cultura e Investigación gestiona la oferta cultural, con ciclos propios y otras actividades dirigidas a promover la reflexión política, social y cultural entre estudiantes, profesores y PAS de la Facultad de Filosofía y Letras, mediante el diálogo con investigadores, profesores, artistas e intelectuales nacionales e internacionales.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La evaluación de las enseñanzas se realiza según las directrices marcadas en la <b>&lt;Normativa de evaluación y calificación de los estudiantes de la Universidad de Granada&gt;</b>.</li> <li>• La gestión administrativa de las actas de calificaciones, realizada en la secretaría del Centro, se describe en el procedimiento <b>&lt;PE03-02-ACTAS: Actas&gt;</b>.</li> <li>• La equivalencia de estudios del alumnado se realiza según lo descrito en el "Título V. Adaptación, reconocimiento y transferencia de créditos" de la <b>&lt;Normativa para la creación, modificación, suspensión temporal o definitiva y gestión de títulos de Grado en la Universidad de Granada&gt;</b>.</li> <li>• La gestión administrativa realizada en la secretaría del Centro, se describe en el procedimiento <b>&lt;PE03-11-EGRA: Equivalencia de estudios para enseñanzas de Grado&gt;</b>.</li> </ul>
<p>Descripción adicional</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Plan de Ordenación Docente del centro.</b> Con anterioridad al inicio de cada curso académico el equipo de gobierno propone y la Junta de centro aprueba los <b>&lt;Criterios generales para la elaboración del Plan de Ordenación Docente de la Facultad de Filosofía y Letras&gt;</b>, donde se establece la oferta de plazas, grupos y asignaturas, así como se regula el marco para la organización de los horarios y del calendario de exámenes.</li> <li>• <b>Trabajo de Fin de Grado (TFG).</b> Los criterios y procedimientos relativos a la oferta y asignación de tutores, así como a la evaluación del Trabajo de Fin de Grado en la Facultad de Filosofía y Letras se rigen por la normativa propia de la Facultad: <b>&lt;Directrices de la Facultad de Filosofía y Letras sobre la asignatura Trabajo de Fin de Grado&gt;</b>. En el marco de esta normativa, cada curso académico el Decanato aprueba unas directrices específicas para dicho curso, en las que se especifica el calendario que rige los procedimientos de oferta de tutores y ámbitos, solicitudes de tutorización, asignación de tutores y defensa de los TFG.</li> <li>• <b>Equivalencia parcial de estudios.</b> El Centro tiene competencias, a través de la Comisión de Asuntos Académicos, para aprobar la relación de estudios universitarios no oficiales (cursos y otras actividades de formación) que pueden ser reconocidos en cada Grado, de acuerdo con la normativa aprobada en Junta de Facultad: <b>&lt;Reglamento para el reconocimiento de créditos en los títulos de Grado de enseñanzas universitarias no oficiales (Facultad de Filosofía y Letras, Universidad de Granada)&gt;</b>.</li> <li>• <b>Movilidad nacional e internacional.</b> La responsabilidad en la gestión de la movilidad del centro corresponde al Vicedecanato de Relaciones Internacionales y a la Coordinación de Movilidad. Se dispone de una unidad administrativa específica de apoyo a esta gestión. La información sobre la movilidad está disponible en la página web del Centro.</li> <li>• <b>Prácticas externas curriculares.</b> En el centro hay cuatro grados que incluyen en su plan de estudios una asignatura de Prácticas Externas curriculares: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Grado en Estudios Árabes e Islámicos</li> <li>- Grado en Geografía y Gestión del Territorio</li> <li>- Grado en Historia y Ciencias de la Música</li> <li>- Grado en Literaturas Comparadas</li> </ul> <p>La persona titular del Vicedecanato de Estudiantes aprueba y firma los distintos convenios que se establecen para las prácticas curriculares, a propuesta del Coordinador o Coordinadora del Grado implicado, que es responsable de impulsar los convenios, supervisar las prácticas y asignar tutoras/es. La Comisión de Garantía de la Calidad del Título podrá nombrar a otra persona, distinta del Coordinador o Coordinadora, para supervisar estas prácticas y asignar tutoras/es.</p> </li> <li>• <b>Prácticas externas extracurriculares.</b> Estas prácticas se gestionan a través del Centro de Promoción, Empleo y Prácticas, si bien el Vicedecanato de Estudiantes realiza una</li> </ul>




labor de difusión, a través de los delegados y las delegadas de curso, asumiendo también la tutorización académica en el caso de prácticas vinculadas al centro.

- **Actividades de orientación profesional:**
  - Jornadas de Emprendimiento, organizadas en la Facultad colaboración con la Coordinación General de Emprendimiento de la Universidad de Granada (UGRemprendedora)
  - Jornadas de Orientación Laboral, organizadas desde el Vicedecanato de Estudiantes, en colaboración con el Vicedecanato de Actividades culturales.
  - Jornadas de Orientación Laboral, organizadas desde distintos Departamentos.
- **Actividades culturales.** El Vicedecanato de Cultura e Investigación de la Facultad programa cada curso académico las actividades que configuran los ciclos propios, orientados a la adquisición de competencias vinculadas con la adquisición y actualización del conocimiento, así como el desarrollo del pensamiento crítico. También fomenta la iniciación y la difusión de nuestra investigación y de la transferencia de conocimiento. De igual modo se promueve la realización de exposiciones de arte, fotografía y diseño y otras actividades culturales (lecturas de poemas, conciertos, etc.). La programación de estas actividades es anunciada –físicamente- en la Facultad, en nuestra web, y por correo electrónico al PDI, PAS y estudiantes del centro.

 UNIVERSIDAD DE GRANADA	MANUAL CALIDAD	MCI	Página 18 de 26 Nº Revisión: 0 27/05/2019	FACULTAD DE FILOSOFÍA Y LETRAS
	MANUAL DE CALIDAD FACULTAD DE FILOSOFÍA Y LETRAS			


## D. ORIENTACIÓN ACADÉMICA

<b>Definición</b>	Incluye todas las actividades desarrolladas en la Universidad de Granada y en el Centro, para ofrecer a su alumnado información personalizada sobre las distintas opciones académicas que les aporta la universidad y el centro, sobre sus posibilidades (aptitudes, actitudes, intereses, motivaciones) y también sobre sus limitaciones.
<b>Descripción general del proceso</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La Universidad de Granada realiza múltiples acciones de orientación académica, tanto a su estudiantado potencial o futuro como a su estudiantado presente.</li> <li>• Para el estudiantado futuro, las actividades con mayor continuidad organizadas por el Vicerrectorado de Estudiantes y Empleabilidad: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Salón estudiantil UGR.</li> <li>○ Encuentros con Centros de Enseñanza Secundaria.</li> <li>○ <b>&lt;Guía del Futuro Estudiante&gt;</b>.</li> </ul> </li> <li>• Para el estudiantado presente: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ El sistema básico de orientación académica es la realización de Tutorías académicas, según lo descrito en las respectivas <b>&lt;Guías Docentes&gt;</b>.</li> <li>○ No obstante, la organización y gestión de las actividades de orientación académica es competencia del centro, En el apartado información adicional se describen las actividades desarrolladas por el centro.</li> <li>○ En la gestión de la movilidad, a cada estudiante se le asigna un Tutor o Tutora Docente que le ofrecerá orientación académica durante todo el proceso. La Oficina de Relaciones Internacionales ofrece soporte y organiza eventos y sesiones informativas a lo largo del año.</li> <li>○ En la gestión de las prácticas externas, el Tutor/a académico asumirá la orientación al estudiante y supervisión del proceso.</li> <li>○ La Biblioteca Universitaria, desarrolla un proceso de Formación de Usuarios que tiene como objetivo orientar al estudiantado para obtener el mayor rendimiento académico posible de los recursos bibliográficos y de información a su disposición.</li> </ul> </li> </ul>
<b>Descripción adicional</b>	<p><b>Actividades de orientación académica desarrolladas por el centro:</b></p> <p>I. Para estudiantes de reciente ingreso: Jornadas de recepción de estudiantes de nuevo ingreso (se celebran en septiembre de cada curso académico). Programa:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Encuentro con la coordinación de cada grado</li> <li>- Charla en el Aula Magna, donde participan: Equipo decanal, personal de la biblioteca, del servicio de informática y de deportes, miembros de la Delegación de estudiantes.</li> </ul> <p>II. Para todos los estudiantes del centro:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Horario de atención en el Vicedecanato de Estudiantes, el Vicedecanato de Ordenación Académica y la Coordinación de Movilidad</li> <li>- Encuentros con los coordinadores o coordinadoras de los Grados</li> <li>- Encuentros (tres al año) de los delegados de curso con la persona titular del Vicedecanato de Estudiantes</li> </ul>

 UNIVERSIDAD DE GRANADA	MANUAL CALIDAD	MCI	Página 19 de 26 Nº Revisión: 0 27/05/2019	FACULTAD DE FILOSOFÍA Y LETRAS
	MANUAL DE CALIDAD FACULTAD DE FILOSOFÍA Y LETRAS			

## E. MODIFICACIÓN/EXTINCIÓN DE ESTUDIOS


<b>Definición</b>	Incluye todas las actividades desarrolladas en la Universidad de Granada y en el Centro, desde la decisión para la modificación/extinción de un título de grado hasta su ejecución.
<b>Descripción general proceso</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La información obtenida como resultado del desarrollo del proceso de <b>SEGUIMIENTO, ANÁLISIS DE RESULTADOS, EVALUACIÓN Y MEJORA</b>, podrá determinar el comienzo del proceso de modificación y extinción de estudios.</li> <li>• La Universidad de Granada dispone de una <b>&lt;Normativa para la creación, modificación, suspensión temporal o definitiva y gestión de títulos de Grado en la Universidad de Granada&gt;</b>.</li> <li>• Esta normativa define las responsabilidades de los distintos órganos que intervienen y regula el procedimiento para la modificación/suspensión de un nuevo Título de Grado.</li> <li>• La gestión administrativa para la modificación de Títulos de Grado se encuentra descrita en el procedimiento <b>&lt;PE30-06-PLAN: Planes de Estudio de Títulos de Grado&gt;</b>, correspondiente al Servicio de Ordenación Académica.</li> <li>• El <b>&lt;Sistema de Garantía de Calidad de los Títulos de Grado de la Universidad de Granada&gt;</b> establece los mecanismos para salvaguardar los derechos del alumnado que curse enseñanzas suspendidas hasta su finalización.</li> </ul>
<b>Descripción adicional</b>	-

 UNIVERSIDAD DE GRANADA	MANUAL CALIDAD	MCI	Página 20 de 26 Nº Revisión: 0 27/05/2019	FACULTAD DE FILOSOFÍA Y LETRAS
	MANUAL DE CALIDAD FACULTAD DE FILOSOFÍA Y LETRAS			

### 5.3. Procesos Estratégicos.

#### F. PERSONAL DOCENTE

<b>Definición</b>	Descripción de la sistemática que la Universidad de Granada utiliza para gestionar los procesos que garantizan la capacitación, competencia y cualificación del personal con actividad docente.
<b>Descripción general proceso</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La selección, formación y promoción del personal docente e investigador así como la determinación de las condiciones en que han de desarrollar sus actividades corresponde a la Universidad de Granada, de acuerdo a la legislación y normativa vigente en materia de profesorado.</li> <li>• La planificación de la política de personal docente e investigador corresponde al Consejo de Gobierno, a propuesta del Equipo de Gobierno. Esta planificación se presenta en el <b>&lt;Presupuesto de la UGR: Anexo de Personal&gt;</b>.</li> <li>• <b><u>Captación y selección de personal docente:</u></b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Es competencia de los Departamentos participar en el diagnóstico e identificación de las necesidades docentes. El Consejo de Gobierno define la dotación de plazas</li> <li>○ La gestión administrativa se describe en el procedimiento <b>&lt;PE07-01-SELE: Selección PDI&gt;</b>, correspondiente al Servicio de Personal Docente e Investigador.</li> <li>○ Las actuaciones vinculadas a la Política de acceso y promoción del PDI se resumen anualmente en la <b>&lt;Memoria de Gestión de la UGR&gt;</b>.</li> </ul> </li> <li>• <b><u>Formación de personal docente:</u></b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ La Unidad de Calidad, Innovación y Prospectiva es el órgano de la Universidad de Granada encargado de gestionar y coordinar las actividades de formación y perfeccionamiento docente del profesorado.</li> <li>○ Para ello define una <b>&lt;Plan de Formación e Innovación Docente&gt;</b>, que permite la participación del Centro en la solicitud y definición de acciones de formación e innovación docente, mediante la articulación de las distintas convocatorias.</li> <li>○ La gestión administrativa de la formación docente del profesorado se recoge en el procedimiento <b>&lt;PE24-05-FIDO: Formación e Innovación Docente&gt;</b>.</li> </ul> </li> <li>• <b><u>Evaluación, promoción y reconocimiento del personal docente:</u></b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Este proceso se describe con detalle en el <b>&lt;Procedimiento para la evaluación de la actividad docente del profesorado de la Universidad de Granada&gt;</b>.</li> </ul> </li> </ul>
<b>Descripción adicional</b>	-


 UNIVERSIDAD DE GRANADA	MANUAL CALIDAD	MCI	Página 21 de 26 Nº Revisión: 0 27/05/2019	FACULTAD DE FILOSOFÍA Y LETRAS
	MANUAL DE CALIDAD FACULTAD DE FILOSOFÍA Y LETRAS			

## G. INFORMACIÓN PÚBLICA Y RENDICIÓN DE CUENTAS

<b>Definición</b>	Incluye todas las actividades gestionadas por el Centro y por la Universidad de Granada para ofrecer información actualizada y relevante a sus grupos de interés y para rendir cuentas de los resultados de las enseñanzas oficiales desarrolladas en el mismo.
<b>Descripción general proceso</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>El equipo de dirección del centro es el responsable de recoger la información relevante para su información pública, con la colaboración de la Comisión de Calidad del Centro y de las respectivas Comisiones de Garantía Interna de la Calidad de los Títulos oficiales impartidos en el Centro.</li> <li>Se atenderá a las directrices y criterios definidos por la Agencia de Calidad competente en los distintos Programas, para determinar los requisitos mínimos de esta información.</li> <li>Se dispone de un mecanismo interno para garantizar que la información publicada esta actualizada, y se presenta de forma sencilla y accesible a los distintos grupos de interés.</li> <li>La Universidad de Granada dispone de un Portal Web específico para publicar datos relevantes para los distintos grupos de interés: <a href="http://transparente.ugr.es/">http://transparente.ugr.es/</a>. La gestión de este portal corresponde a la Secretaría General.</li> <li>Asimismo, la Universidad de Granada publica anualmente la <b>&lt;Memoria Académica&gt;</b>, que aporta información relevante sobre los distintos centros de la UGR, los estudios impartidos en ellos y sobre los procesos de calidad y evaluación ejecutados.</li> <li>La información específica de los títulos oficiales impartidos en la Universidad de Granada, se encuentra disponible en el Portal Web: <a href="http://grados.ugr.es/">http://grados.ugr.es/</a></li> </ul>
<b>Descripción adicional</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Página web.</b> La información relevante sobre la Facultad de Filosofía y Letras se publica en la web: <a href="http://filosofiayletras.ugr.es/">http://filosofiayletras.ugr.es/</a>, siendo responsables de la inserción y actualización de la información los miembros del equipo de gobierno y la Administración del centro, cada uno en el ámbito de sus competencias, La información se revisa periódicamente para actualizar plazos y normativa, especialmente al inicio de cada curso académico. Se tienen en cuenta las sugerencias y demandas de información que el estudiantado, el profesorado y el personal de administración y servicios realizan en los distintos órganos, comisiones y reuniones en que participan.</li> <li><b>Memoria de gestión.</b> Este documento recoge la gestión realizada por los órganos de gobierno unipersonales de la Facultad durante el año y marca las líneas generales de la política académica y de gestión. Se aprueba por la Junta de Facultad y se publica en la página web del centro.</li> </ul>

## H. POLÍTICA Y OBJETIVOS DE CALIDAD

<b>Definición</b>	Incluye las actividades desarrolladas por la Universidad de Granada para definir su Política de Calidad y aquellas que permiten el despliegue y comunicación de esta en el Centro, a través de la formulación de Objetivos de calidad.
<b>Descripción general proceso</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b><u>Política de calidad:</u></b></li> <li>• El Centro se adhiere a la <b>&lt;Política de Calidad&gt;</b> de la Universidad de Granada y manifiesta el compromiso del centro con el desarrollo de los valores recogidos en ella.</li> <li>• La <b>&lt;Política de calidad&gt;</b> será elaborada por el Equipo de Gobierno de la UGR y aprobada por la Rectora de la Universidad de Granada, que informará al Consejo de Gobierno de su aprobación. Se revisará periódicamente por el Equipo de Gobierno para comprobar su vigencia, informando de esta revisión al Consejo de Gobierno.</li> <li>• El Equipo de Gobierno y la Comisión de Calidad del Centro, se encargarán de:             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Difundir y comunicar a todos los grupos de interés del Centro.</li> <li>○ Coordinar las acciones encaminadas a garantizar que todo el personal la entiende y asume la importancia de desarrollar los valores que la componen durante el desarrollo de todas las actuaciones y actividades del Centro.</li> </ul> </li> <li>• La Comisión de Calidad del Centro, revisará anualmente que las actividades del SGIC se desarrollan en el marco de los valores de la UGR, coincidiendo con el <b>&lt;Informe de Gestión del Sistema&gt;</b>.</li> <li>• Se informará a la Junta de Centro de su importancia, recogiendo sugerencias o aportaciones, que serán trasladadas a la Unidad de Calidad, Innovación y Prospectiva para su estudio.</li> <li>• La <b>&lt;Política de Calidad&gt;</b> se difundirá de forma permanente a través de pósteres y a través de la Web del Centro, y mediante cualquier otra acción con carácter puntual.</li> <li>• <b><u>Objetivos de calidad:</u></b></li> <li>• El Centro, a través de su Equipo de Gobierno, desarrolla en su ámbito de actuación el programa director definido por el Equipo de Gobierno de la Universidad de Granada, planificando el despliegue de sus objetivos estratégicos y revisándolos periódicamente.</li> <li>• El seguimiento de los Objetivos Estratégicos se realizará anualmente, y la evaluación de su cumplimiento se determinará coincidiendo con el <b>&lt;Informe de Gestión del Centro&gt;</b>.</li> <li>• Los objetivos se articularán según los valores establecidos por la <b>&lt;Política de Calidad&gt;</b> de la UGR, respetando el Enfoque a Procesos establecido en el Sistema de Gestión de la Calidad.</li> <li>• Los objetivos serán difundidos y comunicados públicamente, garantizando la rendición de cuentas de los resultados obtenidos a la comunidad universitaria.</li> </ul>
<b>Descripción adicional</b>	-


 UNIVERSIDAD DE GRANADA	MANUAL CALIDAD	MCI	Página 23 de 26 Nº Revisión: 0 27/05/2019	FACULTAD DE FILOSOFÍA Y LETRAS
	MANUAL DE CALIDAD FACULTAD DE FILOSOFÍA Y LETRAS			

## I. SEGUIMIENTO, ANÁLISIS DE RESULTADOS, EVALUACIÓN Y MEJORA

<b>Definición</b>	Descripción de la sistemática que sigue el Centro para realizar el seguimiento, análisis de resultados, evaluación y mejora de todos los procesos identificados en su Sistema de Garantía Interno de Calidad, y en concreto, de los programas académicos incluidos en el alcance.
<b>Descripción general proceso</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b><u>Órganos involucrados:</u></b></li> <li>• COMISIÓN DE CALIDAD DEL CENTRO: Responsable de impulsar y controlar el proceso de seguimiento, análisis, evaluación y mejora en el Centro.</li> <li>• UNIDAD DE CALIDAD, INNOVACIÓN Y PROSPECTIVA (UCIP): Responsable de asesorar técnicamente y diseñar las herramientas para la recogida y el análisis de datos.</li> <li>• <b><u>Identificación de la información objeto de análisis:</u></b></li> <li>• La información objeto de análisis viene determinada por los distintos procesos que componen el Sistema de Gestión de Calidad del Centro. Como mínimo incluirá: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ La publicación de información actualizada de sus actividades y programas.</li> <li>○ Despliegue de la Política de Calidad de la UGR en el centro.</li> <li>○ Desarrollo del Plan de Mejora o de los Objetivos de Calidad del centro.</li> <li>○ Desarrollo de los programas formativos (diseño, seguimiento, planificación, desarrollo y revisión de las titulaciones), incluyendo las acciones dirigidas a favorecer el proceso de aprendizaje.</li> <li>○ Resultados Clave: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Académicos</li> <li>▪ Inserción laboral</li> <li>▪ Satisfacción de los distintos grupos de interés.</li> </ul> </li> <li>○ Recursos docentes (capacitación, competencia y cualificación).</li> <li>○ Recursos materiales y servicios de apoyo al aprendizaje.</li> <li>○ Recursos materiales y servicios de apoyo a los estudiantes.</li> </ul> </li> <li>• <b><u>Herramientas para el análisis de la información:</u></b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ <b>INDICADORES:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Variables o factores de seguimiento con mayor repercusión sobre el proceso de docencia. Se han identificado en el <b>Anexo IV. Tabla de Indicadores.</b></li> <li>▪ La UCIP aportará anualmente al Centro los datos centralizados disponibles, a través de la Oficina Virtual de la Universidad de Granada.</li> <li>▪ Los resultados obtenidos serán evaluados con una frecuencia anual: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Individualmente, para cada título, por la Comisión Interna de Garantía de la Calidad del Título, en el <b>&lt;Autoinforme de Seguimiento&gt;</b> o en el <b>&lt;Autoinforme de acreditación&gt;</b>, según corresponda.</li> <li>• De forma general, por la Comisión de Calidad del Centro en el <b>&lt;Informe de Gestión del Centro&gt;</b>.</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>○ <b>ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ En relación con los programas académicos, en el marco del <b>&lt;Sistema de Garantía de Calidad de los Títulos de Grado&gt;</b> se articulan diferentes encuestas de satisfacción.</li> <li>▪ En relación con la gestión de los recursos docentes, en el marco del <b>&lt;Procedimiento para la evaluación de la actividad docente del profesorado de la Universidad de Granada&gt;</b>, se articula la encuesta: "Evaluación de la actividad docente del profesorado"</li> <li>▪ En relación con la gestión de recursos materiales y servicios, en el marco del <b>&lt;Sistema Integrado de Calidad de los Servicios de la UGR&gt;</b>, se articula la encuesta: "Encuesta general de servicios"</li> <li>▪ Los resultados obtenidos en las diferentes encuestas, serán evaluados con una frecuencia anual: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Individualmente, para cada título, por la Comisión Interna de Garantía de la Calidad del Título, en el <b>&lt;Autoinforme de Seguimiento&gt;</b> o en el <b>&lt;Autoinforme de acreditación&gt;</b>, según corresponda.</li> </ul> </li> </ul> </li> </ul> </li> </ul>

- De forma general, por la Comisión de Calidad del Centro en el **<Informe de Gestión del Centro>**.
- **QUEJAS Y SUGERENCIAS:**
  - El **<Sistema de Garantía de Calidad de los Títulos de Grado>** dispone de un sistema de recogida y tratamiento de quejas y sugerencias.
  - El **<Sistema Integrado de Calidad de los Servicios de la UGR>** dispone de un sistema de recogida y tratamiento de quejas y sugerencias.
  - Las quejas y sugerencias que afecten al funcionamiento de los distintos títulos y del centro académico, serán analizadas con una frecuencia anual:
    - Individualmente, para cada título, por la Comisión Interna de Garantía de la Calidad del Título, en el **<Autoinforme de Seguimiento>** o en el **<Autoinforme de acreditación>**, según corresponda.
- De forma general, por la Comisión de Calidad del Centro **REVISIÓN INTERNA DEL SISTEMA:**
  - Proceso coordinado y gestionado por la UCIP, que elaborará un **<Checklist>** que será puesto a disposición del Centro para la autoevaluación de los aspectos más relevantes del Sistema de Gestión de la Calidad.
  - El Centro completará el **<Checklist>**, y utilizará los resultados en el proceso de elaboración del **<Informe de Gestión del Centro>**.
- **AUTOINFORMES DE SEGUIMIENTO Y RENOVACIÓN DE LA ACREDITACIÓN**, siguiendo lo indicado en el **<Sistema de Garantía de Calidad de los Títulos de Grado>**
- **INFORME DE GESTIÓN DEL CENTRO:**
  - Documento que incluirá los siguientes apartados:
    1. Política y Objetivos de Calidad.
    2. Planes de Mejora.
    3. Resultados de la revisión interna del sistema.
    4. Adecuación de recursos:
      - 4.1. Personal docente e investigador.
      - 4.2. Recursos materiales y servicios de apoyo.
    5. Estado de los programas formativos.
      - 5.1. Planificación y desarrollo de la enseñanza
      - 5.2. Indicadores de acceso y matrícula
      - 5.3. Movilidad
      - 5.4. Prácticas externas
      - 5.5. Orientación académica y profesional
      - 5.6. Gestión de TFG
      - 5.7. Indicadores de rendimiento
      - 5.8. Inserción laboral
      - 5.9. Satisfacción de grupos de interés
      - 5.10. Programas formativos en extinción
    6. Información pública.
    7. Oportunidades de mejora.
  - Una vez al año, la UCIP aportará los datos disponibles del resto de programas de calidad desarrollados en la UGR que afecten al centro académico.
  - La Comisión de Calidad del Centro elaborará anualmente un **<Informe de Gestión del Centro>**, que será debatido y aprobado en Junta de Centro
  - El **<Informe de Gestión del Centro>** será publicado en la Web del Centro, que lo comunicará a todos los grupos de interés.



 UNIVERSIDAD DE GRANADA	MANUAL CALIDAD	MCI	Página 25 de 26 Nº Revisión: 0 27/05/2019	FACULTAD DE FILOSOFÍA Y LETRAS
	MANUAL DE CALIDAD FACULTAD DE FILOSOFÍA Y LETRAS			

#### 5.4. Procesos de apoyo.

##### J. GESTIÓN DE RECURSOS Y SERVICIOS

<b>Definición</b>	Incluye todos los mecanismos del Centro y de la Universidad de Granada para aportar y gestionar los recursos materiales y servicios de apoyo a la actividad docente y de gestión del Centro.
<b>Descripción general proceso</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La gerencia de la UGR, es el órgano responsable de la gestión de los servicios de la Universidad, y por lo tanto el encargado de decidir la adecuación de los servicios y revisar y, en su caso modificar, la política, objetivos y actuaciones de estos.</li> <li>• La Universidad de Granada dispone de un <b>&lt;Sistema Integrado de Calidad de los Servicios&gt;</b>, que es aplicable al Centro, y que se encuentra certificado por el estándar internacional ISO 9001.</li> <li>• Las estructuras de trabajo gestionadas directamente por el Centro, incluyen a la Secretaría, la Conserjería, la Biblioteca, el apoyo administrativo de los respectivos Departamentos y el apoyo técnico de los Laboratorios de Docencia.</li> <li>• No obstante, el resto de servicios o unidades de la Universidad de Granada ofrecen sus servicios al alumnado del centro.</li> <li>• En relación con la gestión de recursos materiales, esta viene determinada por el <b>&lt;Presupuesto anual de la UGR&gt;</b>.</li> <li>• Los procesos “Gestión de Recursos y Espacios”, “Gestión de las TIC” y “Gestión Económica” del <b>&lt;Sistema Integrado de Calidad de los Servicios&gt;</b>, describen de forma detallada la gestión de recursos materiales en la Universidad de Granada.</li> </ul>
<b>Descripción adicional</b>	<b>Gestión del presupuesto de la Facultad.</b> La elaboración del presupuesto de la Facultad corresponde al Vicedecanato de Infraestructuras y Asuntos Económicos, siendo aprobado por la Comisión de Asuntos Económicos, Infraestructura y Biblioteca, la Comisión Permanente de Gobierno y la Junta de Facultad. Desde este Vicedecanato, en coordinación con el resto del Equipo de Gobierno y de la Administración del Centro, se programa la progresiva renovación de las infraestructuras y del mobiliario del centro, teniendo en cuenta las propuestas que el estudiantado, el profesorado y el personal de administración y servicios realizan en los distintos órganos, comisiones y reuniones en que participan.



### K. DOCUMENTACIÓN SISTEMA DE CALIDAD

<b>Definición</b>	Incluye los mecanismos para garantizar que el Centro controla la elaboración, aprobación, distribución, revisión y actualización de toda la documentación que compone su Sistema de Gestión de la Calidad.
<b>Descripción general proceso</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La documentación del Sistema de Gestión de la Calidad implantado en el Centro incluye la siguiente documentación: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ <b>Política de calidad y Objetivos de Calidad</b>, que constituyen la base de la cultura de calidad del centro.</li> <li>○ <b>Manual de Calidad</b>, documento base del SGIC, que incorpora el <b>Manual de Procesos</b>.</li> <li>○ <b>Documentación de Referencia</b>, que se refleja en la ficha de cada uno de los procesos. Se marcará en negrita y entre los símbolos &lt;&gt;.</li> <li>○ <b>Evidencias</b>, que demuestran la realización de las actividades desarrolladas en la operación de los distintos procesos.</li> </ul> </li> <li>• La elaboración del Manual de Calidad corresponde al Centro con el asesoramiento y apoyo de la UCIP.</li> <li>• La aprobación del Manual de Calidad y del resto de documentos asociados al Manual de Procesos corresponde a la Comisión de Calidad del Centro. La documentación se considerará aprobada una vez se haya incorporado al gestor documental. No es necesaria una firma física para evidenciar su aprobación.</li> <li>• El presente documento servirá como plantilla para los documentos elaborados en desarrollo del Sistema de Gestión de la Calidad, respetando en todo caso, la imagen corporativa de la Universidad de Granada.</li> <li>• Cuando se revise el Manual de Calidad, se anotará en el <b>Anexo VI. Historial de Revisiones</b>, el número y el motivo de la revisión.</li> <li>• La <b>documentación de Referencia</b>, será recopilada por la UCIP (documentación general de la UGR) y por el Centro (documentación específica del Centro), actualizando periódicamente el <b>Anexo II. Documentación de Referencia</b>.</li> <li>• Las <b>Evidencias</b>, serán recogidas en el <b>Anexo III. Evidencias</b>, y serán conservadas por los distintos órganos del Centro y de la Universidad de Granada que participen en su gestión.</li> </ul>
<b>Descripción adicional</b>	-