


	MANUAL DE CALIDAD. UEx FACULTAD BIBLIOTECONOMÍA Y DOCUMENTACIÓN		 Facultad de Biblioteconomía y Documentación
	EDICIÓN: 0.2 Noviembre 2009	CÓDIGO: MC_BYD	

# MANUAL DE CALIDAD DE LOS CENTROS DE LA UNIVERSIDAD DE EXTREMADURA

## FACULTAD DE BIBLIOTECONOMÍA Y DOCUMENTACIÓN



Revisión

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Comisión Garantía Interna de Calidad	Vicerrectorado de Calidad y Formación Continua	Junta de Facultad
Fecha: 12.11.2009	Fecha:	Fecha: 13.11.2009
Firma	Firma	Firma

	MANUAL DE CALIDAD. UEx FACULTAD BIBLIOTECONOMÍA Y DOCUMENTACIÓN		 Facultad de Biblioteconomía y Documentación
	EDICIÓN: 0.2 Noviembre 2009	CÓDIGO: MC_BYD	

## ÍNDICE

1.	OBJETO DEL MANUAL .....	3
2.	ALCANCE .....	3
3.	PRESENTACIÓN DEL CENTRO .....	3
4.	COMPROMISO DE CALIDAD DEL CENTRO .....	5
5.	ORGANIGRAMA Y FUNCIONES.....	5
6.	POLÍTICA DE CALIDAD DEL CENTRO .....	10
7.	DEFINICIONES Y TERMINOLOGÍA .....	12
8.	GESTIÓN DEL MANUAL .....	13
8.1.	Objeto.....	13
8.2.	Alcance .....	13
8.3.	Elaboración del manual.....	14
8.4.	Aprobación .....	14
8.5.	Revisión .....	14
8.6.	Publicidad.....	14
8.7.	Estructura y formato.....	14
9.	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD .....	15
9.1.	Objeto.....	15
9.2.	Alcance .....	15
9.3.	Planificación y elaboración del SGIC .....	16
9.4.	Estructura de gestión del SGIC .....	17
9.5.	Mapa General del SGIC.....	21
9.6.	Gestión de la documentación .....	22
9.7.	Implantación del SGIC .....	24
9.8.	Cuadro de Procesos .....	24
9.9.	Planificación y revisión de enseñanzas.....	25
9.10.	Orientación previa y acceso.....	26
9.11.	Apoyo y orientación al estudiante.....	26
9.12.	Formación Continua .....	27
9.13.	Gestión de recursos humanos.....	27
9.14.	Gestión de recursos materiales y servicios: .....	28
9.15.	Gestión administrativa: .....	31
9.16.	Resultados.....	32
9.17.	Gestión de reclamaciones, quejas y sugerencias.....	32
9.18.	Medición, análisis y mejora.....	33
9.19.	Publicidad.....	34
10.-	HISTÓRICO DE CAMBIOS.....	34

	MANUAL DE CALIDAD. UEx FACULTAD BIBLIOTECONOMÍA Y DOCUMENTACIÓN		 Facultad de Biblioteconomía y Documentación
	EDICIÓN: 0.2 Noviembre 2009	CÓDIGO: MC_BYD	

## 1. OBJETO DEL MANUAL

El presente manual cuenta con el objeto de mostrar la estructura, procesos, procedimientos y mecanismos que establece la Facultad de Biblioteconomía y Documentación de la Universidad de Extremadura para conseguir la implantación y desarrollo de un Sistema de Garantía Interna de Calidad.

## 2. ALCANCE

Este manual será de aplicación a los diferentes programas formativos de grados y postgrados, presentes y futuros, que se imparten e impartan en la Facultad de Biblioteconomía y Documentación, afectando igualmente a todo el personal implicado en la planificación, elaboración, mantenimiento y mejora de dichos programas formativos. Este personal serán los profesores, el personal investigador, los alumnos y el personal de administración y servicio.

## 3. PRESENTACIÓN DEL CENTRO

La Facultad de Biblioteconomía y Documentación inició su andadura en 1994 con la puesta en marcha de los estudios de Diplomado en Biblioteconomía y Documentación (Resolución de 6 de marzo de 1995, de la Universidad de Extremadura, Boletín Oficial del Estado nº 78 de 3 de abril de 1995) y fue creada mediante decreto de la Consejería de Educación y Juventud de la Junta de Extremadura (Decreto 122/1997 de 7 de octubre, Diario Oficial de Extremadura nº 120 de 14 de octubre de 1997), coincidiendo con la implantación de los estudios de Licenciado en Documentación en 1997. La inauguración oficial tuvo lugar el 21 de abril de 1995.



A pesar de la relativa juventud de la Universidad de Extremadura (fundada en 1973) y de estar vertebrada en una estructura de campus universitarios multidisciplinares, su división desde el origen en dos semidistritos con sedes en Cáceres y Badajoz y un principio de equilibrio respetado en su desarrollo, ha hecho que en nuestra universidad las facultades y escuelas hayan tenido un protagonismo muy importante en la vida universitaria. Es por eso que los centros de la universidad extremeña, son los ejes alrededor de los cuales se desarrolla la enseñanza universitaria superior, la investigación y gran parte de las actividades de extensión universitaria en su acepción más amplia.

La inauguración oficial de la Facultad de Biblioteconomía y Documentación de la Universidad de Extremadura tuvo lugar el viernes 21 de abril de 1995. Se inauguró con un acto presidido por el Rector de la Universidad de Extremadura (Cesar Chaparro), el Director General de Enseñanzas Universitarias de la Junta de Extremadura (Ricardo López), el Presidente de la Asamblea de Extremadura (Antonio Vázquez), el Alcalde de Badajoz (Gabriel Montesinos), el Presidente de la Diputación Provincial de Badajoz (Ramón Rocha) y el Decano de la Facultad (Carlos Castro), dictó la lección inaugural la catedrática de la Universidad Carlos III de Madrid, Doña Mercedes Caridad.

Las titulaciones que actualmente se imparten en la Facultad de Biblioteconomía y Documentación son:

- Diplomatura en Biblioteconomía y Documentación.
- Licenciatura en Documentación.
- Licenciatura en Comunicación Audiovisual.

Además, desde este curso académico (2009/10), se imparte el Grado en Comunicación Audiovisual y se tiene la previsión de la puesta en marcha en el curso 2010/11 del Grado en Información y Documentación.

	MANUAL DE CALIDAD. UEx FACULTAD BIBLIOTECONOMÍA Y DOCUMENTACIÓN		 Facultad de Biblioteconomía y Documentación
	EDICIÓN: 0.2 Noviembre 2009	CÓDIGO: MC_BYD	

Actualmente, en la Facultad de Biblioteconomía y Documentación están impartiendo docencia los siguientes Departamentos:

- Matemáticas.
- Filología Inglesa.
- Dirección de Empresas y Sociología.
- Filología Hispánica.
- Información y Comunicación.
- Arte y Ciencias del Territorio.
- Historia.
- Derecho Público.
- Economía.
- Ingeniería de Sistemas Informáticos y Telemáticos.

Siendo el Departamento de Información y Comunicación quién cuenta con mayor número de profesores en las tres titulaciones.



La estructura del personal tanto docente, PDI, como de administración y servicios, PAS, ha ido evolucionando desde la creación de la Facultad hasta la actualidad. No obstante, se detectan carencias en el número de Personal de Administración y Servicio adscrita al Centro, por lo que sería necesaria la incorporación de nuevos miembros para llevar a cabo de forma efectiva y eficaz su labor. Los primeros años de existencia fue una constante contratación de personal docente, consolidando en los años posteriores la plantilla docente con la incorporación de Titulares de Universidad y Titulares de Escuela Universitaria. Actualmente el profesorado no funcionario se ha adaptado a las diferentes figuras de contratos laborales de la Universidad de Extremadura.

La Facultad de Biblioteconomía y Documentación ha contado con cuatro equipos directivos durante su corta historia. El primer equipo directivo actuó de forma comisaria hasta las primeras elecciones democráticas. La composición actual del equipo directivo es la siguiente:

- Curso 2009-10:
  - Decano:  
D. Agustín Vivas Moreno.
  - Vicedecana de Docencia y Documentación:  
Dña. María Victoria Nuño Moral.
  - Vicedecana de Comunicación Audiovisual e Infraestructura:  
Dña. María Victoria Carrillo Durán.
  - Secretaria Académica:  
Dña. María J. Reyes Barragán.

El gran salto cualitativo de la FBVD de la UEX se produce tras el traslado al edificio situado en la antigua Alcazaba Árabe, ocupando el antiguo Hospital Militar junto con la Biblioteca de Extremadura. Este nuevo edificio alberga aulas (8), laboratorios docentes (aulas de informática y aula de audiovisuales), laboratorios de docencia e investigación, biblioteca, despachos para profesores y espacios administrativos.

La Facultad de Biblioteconomía y Documentación, a pesar de estar perfectamente integrada en la estructura universitaria no ha contado con ninguna cabecera de departamento hasta el curso 2007-08, momento en el que se

	MANUAL DE CALIDAD. UEx FACULTAD BIBLIOTECONOMÍA Y DOCUMENTACIÓN		 Facultad de Biblioteconomía y Documentación
	EDICIÓN: 0.2 Noviembre 2009	CÓDIGO: MC_BYD	

integró el nuevo departamento de Información y Comunicación, dirigido por el Profesor Vicente P. Guerrero Bote y con la Secretaría a cargo del Profesor José Luis Herrera Morillas.

#### 4. COMPROMISO DE CALIDAD DEL CENTRO



La Facultad de Biblioteconomía y Documentación de la UEX es una institución pública que quiere mejorar en sus procesos y procedimientos conducentes al avance de la calidad educativa, que desea una mejor y mayor implicación con la sociedad extremeña, y que pretender optimizar las diferentes acciones de carácter administrativo, docente e investigador que se realizan en sus instalaciones con el objeto de incrementar la calidad del proceso formativo de sus alumnos y mejorar las actuaciones administrativas que de ellas se deriven. Por todo lo anteriormente indicado, la Facultad de Biblioteconomía y Documentación establece una Política y Objetivos de Calidad como un proceso interno que se desarrolla dentro de la FBYD de la UEX, siendo así el primer eslabón para desarrollar un Sistema de Garantía Interna de la Calidad de obligado cumplimiento para toda la comunidad universitaria.

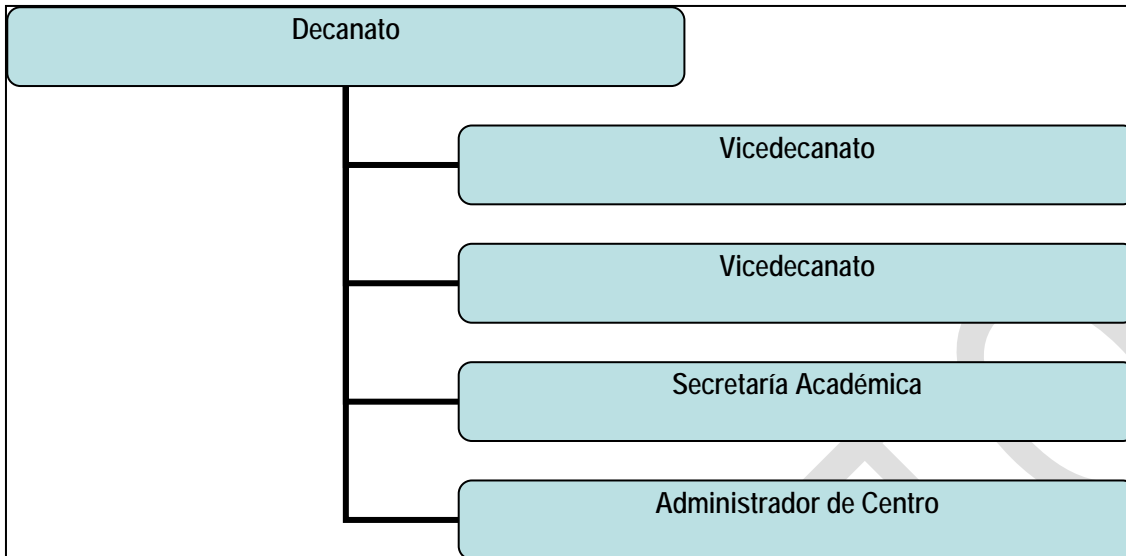
Este proceso se inicia cuando el Equipo Decanal define la Política de Calidad que quiere aplicar en la FBYD. A partir de la definición de unas directrices políticas, éstas se concretan en unos objetivos específicos de calidad para cada uno de los ámbitos de actuación, previamente definidos. Posteriormente, tanto la Política como los objetivos deberán ser difundidos entre la comunidad universitaria (Profesores, P.A.S. y estudiantes) y demás grupos de interés que tengan relación con la Facultad. Finaliza este proceso con la revisión de la Política, Objetivos y Actividades de Difusión que el Equipo Decanal ha implantado durante un curso académico. Esta revisión, deberá tener en cuenta los resultados obtenidos mediante indicadores objetivos a lo largo de un curso académico, permitiendo así una retroalimentación, adaptación y mejora continua de esta Política de Calidad.

#### 5. ORGANIGRAMA Y FUNCIONES

##### Organigrama de Dirección del Centro

El equipo de dirección actual de la Facultad de Biblioteconomía y Documentación está compuesto por cuatro cargos académicos: un decanato, dos vicedecanatos y una secretaría académica. El Decano es elegido democráticamente por la Junta de Facultad y tiene un mandato de cuatro años. Éste selecciona a los componentes de su equipo entre los doctores que imparten docencia a tiempo completo en la Facultad, tal y como se señala en los Estatutos de la Universidad de Extremadura. Complementa esta estructura el Administrador de Centro. Éste es personal funcionario de la UEX, independiente del equipo de dirección del Centro.

	MANUAL DE CALIDAD. UEx FACULTAD BIBLIOTECONOMÍA Y DOCUMENTACIÓN		 Facultad de Biblioteconomía y Documentación
	EDICIÓN: 0.2 Noviembre 2009	CÓDIGO: MC_BYD	



Las denominaciones y funciones de los vicedecanatos han ido evolucionando y actualizándose atendiendo a los cambios producidos en la dirección del Centro. A la fecha de elaboración del presente Manual de Calidad las denominaciones de los vicedecanatos son los siguientes: Vicedecanato de Docencia y Documentación, y Vicedecanato de Comunicación Audiovisual e Infraestructura.

### Junta de Centro

La composición de la Junta de Centro es la siguiente:

### EQUIPO DECANAL

Decano



Vicedecana de Docencia y Documentación.

Vicedecana de Comunicación Audiovisual e Infraestructura.

Secretario Docente.

### REPRESENTANTES DE DEPARTAMENTOS

- Matemáticas.
- Filología Inglesa.
- Dirección de Empresas y Sociología.
- Filología Hispánica.
- Información y Comunicación.
- Arte y Ciencias del Territorio.
- Historia.
- Derecho Público.
- Economía.
- Ingeniería de Sistemas Informáticos y Telemáticos.

	MANUAL DE CALIDAD. UEx FACULTAD BIBLIOTECONOMÍA Y DOCUMENTACIÓN		 Facultad de Biblioteconomía y Documentación
	EDICIÓN: 0.2 Noviembre 2009	CÓDIGO: MC_BYD	

## REPRESENTANTES DE FUNCIONARIOS DOCENTES

Máximo de 19 miembros electos.

## REPRESENTANTES DE OTRO PERSONAL DOCENTE E INVESTIGADOR

Máximo de 4 miembros electos.

## REPRESENTANTES DE PERSONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SERVICIOS

Administrador

Máximo de 3 miembros electos.

## REPRESENTANTES DE ESTUDIANTES

Delegado de centro  
Subdelegada de centro.  
8 miembros electos.

## Comisiones

La FBVD dispone de varias comisiones que a continuación se detallan:

Nombre: Comisión de Prácticas
-------------------------------

### MIEMBROS NATOS

Decano  
Secretario Académico

### MIEMBROS ELECTOS



Representante de PDI: 4 miembros  
Representantes de estudiantes: 2 miembros

Nombre : Comisión Académica
-----------------------------

### MIEMBROS NATOS

Decano.  
Secretario Académico  
Administrador

### MIEMBROS ELECTOS

	MANUAL DE CALIDAD. UEx FACULTAD BIBLIOTECONOMÍA Y DOCUMENTACIÓN		 Facultad de Biblioteconomía y Documentación
	EDICIÓN: 0.2 Noviembre 2009	CÓDIGO: MC_BYD	

Representante de cuerpos docentes: 2 miembros.

Representantes de estudiantes: 2 miembros.

**Nombre: Comisión de Bibliotecas**

**MIEMBROS NATOS**

Decano

Secretario Académico

**MIEMBROS ELECTOS**

Representante de PDI: 2 miembros

Representantes del PAS: 1 miembro

Representantes de estudiantes: 2 miembros

**Nombre: Comisión de Asuntos Económicos**

**MIEMBROS NATOS**

Decano

Secretario Académico

**MIEMBROS ELECTOS**

Representante de PDI: 2 miembros

Representantes del PAS: 1 miembro

Representantes de estudiantes: 2 miembros

**Nombre: Comisión de Actividades Extraacadémicas**

**MIEMBROS NATOS**

Decano

Secretario Académico

**MIEMBROS ELECTOS**

Representante de PDI: 3 miembros

Representantes del PAS: 1 miembro

Representantes de estudiantes: 2 miembros

**Nombre: Comisión de Tecnología**

**MIEMBROS NATOS**



Decano

Secretario Académico

**MIEMBROS ELECTOS**

Representante de PDI: 3 miembros



	MANUAL DE CALIDAD. UEx FACULTAD BIBLIOTECONOMÍA Y DOCUMENTACIÓN		 Facultad de Biblioteconomía y Documentación
	EDICIÓN: 0.2 Noviembre 2009	CÓDIGO: MC_BYD	

Representantes del PAS: 1 miembro  
Representantes de estudiantes: 2 miembros

**Nombre : Comisión de evaluación de la docencia**

**MIEMBROS NATOS**

Decano  
Secretario Académico.

**MIEMBROS ELECTOS**

Representantes de profesorado: 4 miembros  
Representantes de estudiantes: 3 miembros

**Nombre: Comisión de Reconocimientos de Libre Elección**

**MIEMBROS NATOS**

Decano.  
Secretario Académico.

**MIEMBROS ELECTOS**

Representante de PDI: 6 miembros  
Representantes del PAS: 1 miembro  
Representantes de estudiantes: 2 miembros

**Nombre: Comisión de Programas de Cooperación Universitaria y de Movilidad**

**MIEMBROS NATOS**

Decano



**MIEMBROS ELECTOS**

Representante de PDI: 1 miembro  
Representantes del PAS: 1 miembro  
Representantes de estudiantes: 1 miembro

**Nombre: Comisión de Seguridad**

**MIEMBROS NATOS**

Decano  
Administrador.  
Conserje.  
Técnicos del Servicio de Obras, Infraestructuras y Prevención.  
Delegado de prevención.

	MANUAL DE CALIDAD. UEx FACULTAD BIBLIOTECONOMÍA Y DOCUMENTACIÓN		 Facultad de Biblioteconomía y Documentación
	EDICIÓN: 0.2 Noviembre 2009	CÓDIGO: MC_BYD	

Nombre : Comisión de garantía interna de calidad

La estructura del sistema de garantía interna de calidad es desarrollada en el punto 9.4.

## 6. POLÍTICA DE CALIDAD DEL CENTRO

### MISIÓN

La Facultad de Biblioteconomía y Documentación de la Universidad de Extremadura define como su principal misión el responder a las necesidades de la sociedad extremeña en particular y a la española en general en la formación, investigación, divulgación, transferencia de conocimientos e innovación en los ámbitos de las ciencias de la información y la documentación, y de la comunicación.

### VISIÓN

La Facultad de Biblioteconomía y Documentación de la Universidad de Extremadura quiere seguir siendo un referente universitario en la calidad e implicación de la mejora continua de sus actividades de formación, investigación y divulgación, adaptándose a las exigencias que reclama la integración en el Espacio Europeo de Educación Superior. Así mismo, desea ser el abanderado y el modelo de las instituciones universitarias en la búsqueda de la EXCELENCIA por medio de la planificación y puesta en marcha de criterios de calidad validados por organismos internacionales.



### POLÍTICA DE CALIDAD

El Equipo Directivo de la Facultad de Biblioteconomía y Documentación de la Universidad de Extremadura es conocedor de la vital importancia de los procesos de calidad en la formación de sus egresados y de los destinatarios y usuarios que utilizan sus instalaciones docentes e investigadoras. Por ello, considera que la implantación de una cultura de calidad es un factor estratégico que permita conseguir que las competencias, habilidades y aptitudes de sus egresados sean reconocidas por los empleadores y por la sociedad en general, y que estas competencias, habilidades y aptitudes sean un reflejo de la actividad profesional de la sociedad extremeña y española. Por lo tanto, una correcta política de calidad necesita una continua interacción y comunicación con la sociedad en general, y en particular con los empleadores de nuestros egresados.

El Equipo Directivo del Centro orienta sus esfuerzos hacia la plena consecución de la satisfacción de las necesidades y expectativas, razonables, de todos los estudiantes, comunidad universitaria y usuarios, tanto internos como externos. Para ello se compromete a emplear todos los recursos humanos, técnicos y económicos que tenga a su disposición para implantar una cultura de calidad, adecuándose a la legalidad vigente tanto a nivel autonómico como estatal y europeo.

Para ello, al Equipo Directivo de la Facultad de Biblioteconomía y Documentación de la Universidad de Extremadura establece las siguientes directrices generales para la consecución de los Objetivos Específicos de Calidad y que constituyen nuestra Política de Calidad:

- i. Alcanzar un compromiso permanente de mejora continua como norma de conducta. Proponer e implantar acciones preventivas y correctivas que pudieran ser necesarias para lograr una cultura de calidad.

	MANUAL DE CALIDAD. UEx FACULTAD BIBLIOTECONOMÍA Y DOCUMENTACIÓN		 Facultad de Biblioteconomía y Documentación
	EDICIÓN: 0.2 Noviembre 2009	CÓDIGO: MC_BYD	

- ii. Implicar y hacer partícipe a todo el personal que desarrolla sus actividades en el Centro de la importancia de la Política de Calidad para conseguir una mejora continua en todas sus actividades y la implicación de toda la Facultad en este proceso.
- iii. Difundir interna y externamente la Política y Objetivos Específicos de Calidad, así como el Manual de Calidad que aprueben los órganos colegiados de la Facultad.
- iv. Favorecer la formación continua adecuada a todo el Personal Docente e Investigador, Personal de Administración y Servicios, en función de las actividades y servicios que desarrollen, así como facilitar los conocimientos necesarios para que puedan desarrollar su actividad enfocada a la satisfacción de las necesidades de nuestros usuarios.
- v. Crear y generar métodos y estrategias de recogida de información para la toma correcta de decisiones y para establecer mecanismos claros y medibles de evaluación.
- vi. Comprobar que el Sistema de Gestión de la Calidad se mantiene efectivo y que es controlado y revisado de forma periódica.

Los objetivos de calidad específicos serán los siguientes:

**CRITERIO 0.** Programas formativos.

**OBJETIVOS:** Garantizar la calidad de los programas formativos de grado y postgrado que se impartan en la Facultad.

**COMPROBACIÓN:** Existencia de documentos en los que se debata sobre los programas formativos.

**CRITERIO 1.** Objetivos del Plan de Estudios.

**OBJETIVO:** Establecer y documentar los procedimientos de difusión de los objetivos del plan de estudios para que sean conocidos por los miembros de la comunidad universitaria. Difundir el plan de estudios entre los grupos de interés (potenciales alumnos).

**COMPROBACIÓN:** Existencia de protocolos escritos elaborados por la Comisión de Calidad de la FBVD y aprobados por la Junta de Facultad de la FBVD. Comprobación de actuaciones para difundir el plan de estudios.

**CRITERIO 2.** Existencia Políticas y procedimientos de admisión.

**OBJETIVO:** Establecer y documentar la política de admisión así como el perfil de ingreso y criterios de acceso para los estudiantes de nuevo ingreso.

**COMPROBACIÓN:** Existencia de un documento público donde se especifique la política de admisión, debidamente aprobada. Comprobación de los mecanismos utilizados para su difusión.

**CRITERIO 3.** Planificación de la enseñanza.

**OBJETIVO:** Actualizar los contenidos de enseñanza.

Adecuar la temporalidad de las asignaturas a las necesidades formativas de los alumnos.

**COMPROBACIÓN:** Existencia de documento en el que se solicita la actualización de los contenidos de enseñanza a los responsables de los departamentos implicados en el proceso formativo.



**CRITERIO 4.** Desarrollo de la enseñanza y de la evaluación de los estudiantes.

**OBJETIVO:** Establecer y documentar los procedimientos para la recogida de quejas y sugerencias sobre la enseñanza y la evaluación.

**COMPROBACIÓN:** Existencia de procedimientos escritos, aprobados y difundidos, para la recogida de quejas y sugerencias.

**CRITERIO 5.** Acciones para orientar al estudiante.

**OBJETIVO:** Definir y documentar el programa de acogida del centro para alumnos de nuevo ingreso.

	MANUAL DE CALIDAD. UEx FACULTAD BIBLIOTECONOMÍA Y DOCUMENTACIÓN		 Facultad de Biblioteconomía y Documentación
	EDICIÓN: 0.2 Noviembre 2009	CÓDIGO: MC_BYD	

**COMPROBACIÓN:** Existencia de procedimientos escritos, aprobados y difundidos para el programa de acogida. Evidencias de la realización de los programas de acogida.

**CRITERIO 6.** Dotación de personal académico.

**OBJETIVO:** Favorecer la formación permanente del personal académico.

**COMPROBACIÓN:** Existencia cursos de formación permanente para el PDI. Comprobación de la asistencia y participación a los cursos de formación permanente del PDI.

**CRITERIO 7.** Recursos y servicios

**OBJETIVO:** Mejorar los servicios que la Facultad presta a la comunidad universitaria y a la sociedad extremeña.

**COMPROBACIÓN:** Análisis de encuestas de satisfacción de los usuarios.

Análisis de las quejas y sugerencias recibidas.

**CRITERIO 8.** Resultados del aprendizaje



**OBJETIVO:** Identificar y analizar los motivos por los que existen disciplinas con un elevado índice de suspensos.

Identificar y analizar los motivos por los que existen disciplinas con un elevado índice de aprobados.

**COMPROBACIÓN:** Análisis de las tasas de éxito de cada una de las asignaturas del programa formativo.

## 7. DEFINICIONES Y TERMINOLOGÍA

- **Acción correctiva:** acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.
- **Acción de mejora:** equivalente a acción correctiva o preventiva.
- **Acción preventiva:** acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable.
- **Calidad:** grado en que un conjunto de características y propiedades de un producto/servicio cumplen con los requisitos.
- **Característica de la Calidad:** rasgo diferenciador inherente de un producto, proceso o sistema, relacionado con un requisito.
- **Cliente:** Profesor (PDI), Personal de Administración y Servicios (PAS) y estudiantes.
- **Corrección:** acción tomada para eliminar una no conformidad detectada.
- **Defecto:** incumplimiento de un requisito asociado a un uso previsto o especificado.
- **Directriz:** conjunto de instrucciones que ayudan a entender un aspecto de un modelo o sistema.
- **Estrategia:** conjunto de acciones y comportamientos de las personas, equipo y organismo responsable, coordinados y orientados para la consecución de los objetivos establecidos.
- **Garantía de calidad:** todas aquellas actividades encaminadas a asegurar la calidad interna/externa. En el caso de los SGIC de Centro, contempla las acciones dirigidas a asegurar la calidad de las enseñanzas desarrolladas por el Centro, así como a 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/Universidad, en las enseñanzas o en los resultados obtenidos. Estos podrían incluir estudiantes, profesores, padres, administraciones públicas, empleadores y sociedad en general.
- **Mejora continua:** actividad recurrente para aumentar la capacidad de cumplimiento de los requisitos. Implica un esfuerzo continuado de la organización para avanzar en la calidad.
- **No conformidad:** incumplimiento de un requisito.
- **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.

	MANUAL DE CALIDAD. UEx FACULTAD BIBLIOTECONOMÍA Y DOCUMENTACIÓN		 Facultad de Biblioteconomía y Documentación
	EDICIÓN: 0.2 Noviembre 2009	CÓDIGO: MC_BYD	

- **Organización:** conjunto de personas o instalaciones con una disposición de responsabilidades, autoridades y relaciones.
- **Planificación:** proceso por el cual, el equipo, personas u organismos responsables de la enseñanza, diseña las estrategias para la consecución de los objetivos de la misma (debe ser sistemática y periódica).
- **Política de calidad:** intenciones globales y orientación de una organización relativas al compromiso con la calidad tal como se expresan formalmente por la alta dirección.
- **Procedimiento:** forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso.
- **Proceso:** conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, que transforman elementos de entrada en resultados.
- **Producto/servicio:** El resultado de un proceso. El concepto producto incluye servicios, hardware, software, materiales procesados o la combinación de ellos. Puede ser tangible, intangible o combinación de ambos.
- **Proveedor:** organización o persona que proporciona un producto/servicio.
- **Proyecto:** Proceso único consistente en un conjunto de actividades coordinadas y controladas con fechas de inicio, finalización, llevadas a cabo para lograr un objetivo conforme con requisitos específicos, incluyendo limitaciones de tiempo, coste y recursos.
- **Registro:** documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.
- **Responsable del SGC:** Encargado del control de los procesos y buen funcionamiento del Sistema de Garantía.
- **Sistema de Garantía de Calidad (SGC):** conjunto integrado por las actividades desarrolladas por la Universidad para garantizar la calidad de las enseñanzas, así como la relación existente entre dichas actividades.
- **Sistema de Garantía Interna de Calidad (SGIC):** el SGC del Centro correspondiente.

## 8. GESTIÓN DEL MANUAL

Debe describirse cómo se gestiona la parte documental del SGIC (y del manual) indicándose:



- Quién lo establece.
- Quién lo revisa y cada cuánto se hace.
- Quién lo aprueba.
- Quién lo distribuye, a quién y cómo lo hace.
- Cuál es su estructura.

### 8.1. Objeto

En este apartado quedan contemplados los responsables de la elaboración y el procedimiento para la aprobación del manual, así como los mecanismos que aseguran una constante actualización y revisión del manual garantizando así su actualidad, vigencia y utilidad, analizando siempre los posibles cambios normativos y de otra índole que se desarrollen en el panorama universitario autonómico, estatal e internacional. Igualmente el Manual debe ser el documento básico de referencia en el centro para conseguir la implantación y desarrollo de un Sistema de Garantía Interna de Calidad.

### 8.2. Alcance

La gestión del manual estará en manos del equipo decanal y de la comisión de calidad del centro, siendo de aplicación a todos los programas de grado y postgrado que se impartan en el centro, y afectará a todo el personal implicado en la

	MANUAL DE CALIDAD. UEx FACULTAD BIBLIOTECONOMÍA Y DOCUMENTACIÓN		 Facultad de Biblioteconomía y Documentación
	EDICIÓN: 0.2 Noviembre 2009	CÓDIGO: MC_BYD	

elaboración y desarrollo del programa formativo (profesorado, personal investigador, alumnos y personal de administración y servicios).

### 8.3. Elaboración del manual

El documento básico que garantiza un sistema interno de calidad en la Facultad de Biblioteconomía y Documentación es el Manual de Calidad del Centro. El Equipo Decanal, a través del Responsable de Calidad del Centro, elaborará un borrador del Manual en base a las directrices emitidas por el Vicerrectorado de Calidad. Este borrador será revisado y discutido por el Comité de Calidad del Centro, introduciéndose las enmiendas que se consideren oportunas y elaborando un documento final.

### 8.4. Aprobación

El Manual de Calidad será elevado para su aprobación en Junta de Facultad, remitiendo una copia al Vicerrectorado de Calidad para su verificación y supervisión. Este Vicerrectorado elevará al Consejo de Gobierno el Manual de Calidad del Centro para su aprobación definitiva.

### 8.5. Revisión

El Manual de Calidad de la Facultad de Biblioteconomía y Documentación deberá revisarse, al menos, cada dos años, o siempre que se produzcan cambios en la organización, estructura y/o normativa de la Facultad, o a consecuencia de evaluaciones externas del Sistema de Garantía Interna de la Calidad. En cualquier caso, se dejará constancia de los cambios producidos en el histórico de cambios. Será necesario informar al Vicerrectorado de Calidad de todos los cambios producidos, manteniendo una copia guardada de las revisiones anteriores.

### 8.6. Publicidad

El Vicerrectorado de Calidad de la Universidad, así como el Decano de la Facultad de Biblioteconomía y Documentación, han de garantizar que todos los miembros de la Facultad (PAS, PDI, alumnos) tengan acceso al Manual de Calidad elaborado. Para ello existirán tres copias en papel del mismo, una en posesión del Decano, otra en manos del Administrador y la tercera y última en poder del responsable del Sistema de Garantía Interna de Calidad. Además, el Manual se encontrará a disposición de toda la sociedad en la página Web del Centro. La versión publicada siempre deberá estar actualizada, por lo que los cambios ocurridos en el manual deberán ser introducidos en el menor tiempo posible.



### 8.7. Estructura y formato

El Manual de Calidad de la Facultad de Biblioteconomía y Documentación, consta de 10 capítulos, tal y como puede observarse en el índice general del documento. Los primeros capítulos hacen referencia a la presentación del centro y su organigrama, al compromiso de la Facultad de Biblioteconomía y Documentación con el Sistema de Garantía Interno de la Calidad (política y objetivos de calidad), así como la estructura de gestión y elaboración del manual de calidad del centro. Posteriormente, en el capítulo 9 aparecen una breve explicación con un enlace hipertextual a los procesos y los procedimientos, y especialmente se identifica la organización del Sistema de Garantía Interno de Calidad (SGCI).

Por otro lado, la estructura de cada uno de los procesos sometidos al SGIC mantiene el siguiente formato:

- Objeto.



	MANUAL DE CALIDAD. UEx FACULTAD BIBLIOTECONOMÍA Y DOCUMENTACIÓN		 Facultad de Biblioteconomía y Documentación
	EDICIÓN: 0.2 Noviembre 2009	CÓDIGO: MC_BYD	

- Alcance
- Descripción
- Seguimiento y evaluación

## 9. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

En la elaboración de su SGIC, la Facultad de Biblioteconomía y Documentación ha seguido la legislación universitaria vigente así como los criterios y directrices para la garantía de la calidad establecidas en el Espacio Europeo de Educación Superior.

### 9.1. Objeto

El objeto del SGIC de la Universidad de Extremadura es favorecer la mejora continua y garantizar la calidad de las titulaciones impartidas en la misma, por medio de la optimización de recursos humanos, técnicos y materiales. En consecuencia, el objeto del SGIC de la Facultad de Biblioteconomía y Documentación consiste en mejorar el proceso formativo tanto de la titulación impartida en la actualidad como de las futuras titulaciones que se pudieran impartir en el Centro. De este modo se garantiza un nivel de calidad que facilitará tanto su acreditación inicial, como la mejora continua de dichos procesos formativos.

### 9.2. Alcance



El alcance del SGIC de la Universidad de Extremadura abarca a todas las titulaciones impartidas en los distintos Centros repartidos en los diferentes campus que los acogen. En consecuencia, el alcance del SGIC de la Facultad de Biblioteconomía y Documentación es la titulación de Diplomatura en Biblioteconomía y Documentación, Licenciado en Documentación y Licenciado en Comunicación Audiovisual impartida en la actualidad en el campus de Badajoz, aunque se pretende que sea igualmente válido para futuras titulaciones de Grado y Postgrado a impartir en el Centro (o que se imparten ya), entre las que se encuentran el Grado en Información y Documentación, y el Grado en Comunicación Audiovisual.

Se articula en torno a los siguientes criterios de calidad propuestos por la ANECA:

- 0) Cómo el Centro define su política y objetivos de calidad.
  - 1) Cómo el Centro garantiza la calidad de sus programas formativos.
  - 2) Cómo el Centro orienta sus enseñanzas hacia los estudiantes.
  - 3) Cómo el Centro garantiza y mejora la calidad de su personal académico.
  - 4) Cómo el Centro gestiona y mejora sus recursos materiales y servicios.
  - 5) Cómo el Centro analiza y tiene en cuenta los resultados.
  - 6) Cómo el Centro publica la información sobre las titulaciones.

Con todo ello se espera:

- Responder al compromiso de satisfacción de las necesidades y expectativas generadas por la sociedad.
- Ofrecer la transparencia exigida en el marco del EEES.
- Incorporar estrategias de mejora continua.
- Sistematizar las iniciativas docentes para que contribuyan de modo eficaz a la garantía de calidad.
- Facilitar el proceso de acreditación de las titulaciones actualmente impartida en el Centro.

	MANUAL DE CALIDAD. UEx FACULTAD BIBLIOTECONOMÍA Y DOCUMENTACIÓN		 Facultad de Biblioteconomía y Documentación
	EDICIÓN: 0.2 Noviembre 2009	CÓDIGO: MC_BYD	

### 9.3. Planificación y elaboración del SGIC

El diseño del SGIC de la Universidad de Extremadura ha sido liderado por el Vicerrectorado de Calidad y Formación Continua. En este proceso de diseño, han participado de forma muy activa la Facultad de Ciencias del Deporte y la Escuela Politécnica, diversos servicios centrales de la Universidad así como la Unidad Técnica de Evaluación y Calidad.



Dada la complejidad de este proceso, se han llevado a cabo distintas fases:

1. Formación inicial de los participantes.
2. Constitución de diversas comisiones de trabajo, que se han hecho cargo de distintos aspectos del SGIC. Estas comisiones han trabajado individualmente, si bien han sido en todo momento supervisadas por el Vicerrectorado.
3. El trabajo de todos los Comités ha sido unificado por la Unidad Técnica de Evaluación y Calidad de la UEX.
4. Un documento conjunto ha sido presentado y debatido en distintas sesiones, confeccionando un documento final consensuado por todas las partes implicadas, incluyendo un representante de la ANECA, que ha aportado su visión de aquellos aspectos que podían ser mejorados.
5. Un documento final se envía a la ANECA para su debida acreditación mediante el programa AUDIT.

Cada uno de los procesos diseñados en el SGIC de la Universidad de Extremadura cuenta con un responsable de su implantación y seguimiento, así como de la posibilidad de incorporar mejoras periódicas, que garanticen la calidad de todo el sistema de calidad.

6. Una vez que el Vicerrectorado presenta a los Centros el resultado de los trabajos del Vicerrectorado y de las Facultades implicadas, y una vez aprobado por Junta de Centro el nombramiento del Responsable del Sistema de Garantía Interno de Calidad, éste analiza, adapta y puntualiza el manual, los procesos y procedimientos a la realidad del Centro ([acta Junta Facultad](#)). En nuestro caso a la realidad de la Facultad de Biblioteconomía y Documentación, la cual cuenta con una serie de características que la definen e individualizan respecto a los Centros de la Universidad de Extremadura y del conjunto de Facultades de nuestro país.
7. A la vez que se realiza dicha labor por parte del Responsable del SGIC, el Decano propone a la Junta de Centro la composición de la Comisión de Calidad del Centro. Dicha composición fue aprobada por la misma ([acta Junta Facultad](#)) y modificada en Junta de Facultad de 18 de junio de 2009 (ir a Acta)
8. En la primera reunión de la Comisión, el responsable del SGIC presenta el borrador de Manual de SGIC del Centro a la Comisión de Calidad del Centro y es elegido como Secretario de dicha Comisión ([acta Comisión Calidad](#)). Tras un periodo de reflexión y reuniones, se estudian las alegaciones y modificaciones de los miembros de la Comisión, siendo aprobadas por consenso ([actas Comisión Calidad](#)). Una vez unificado los criterios en lo referente a todos los documentos del Manual se notificará al Secretario Académico del Centro se incluya como punto de orden del día en la siguiente Junta de Centro, teniendo siempre presente en el cronograma de trabajo los plazos asignados e identificados por parte del Vicerrectorado de Calidad y Formación Continua de la Universidad de Extremadura.



	MANUAL DE CALIDAD. UEx FACULTAD BIBLIOTECONOMÍA Y DOCUMENTACIÓN		 Facultad de Biblioteconomía y Documentación
	EDICIÓN: 0.2 Noviembre 2009	CÓDIGO: MC_BYD	

9. Este documento es aprobado por la Junta de Centro por unanimidad ([acta Junta Facultad](#)).

El responsable designado por la Junta de Centro para el SGIC es el profesor Jorge Caldera Serrano. Los componentes de la Comisión de Garantía de Calidad de Centro son:

- Decano. Agustín Vivas Moreno
- Administrador de Centro. Carmen Rincón Suárez-Bárcena
- Coordinadores de Comisiones de Calidad de cada Titulación
  - Comunicación Audiovisual. Soledad Ruano López
  - Información y Documentación. Margarita Pérez Pulido
  - (modificado en Junta de Facultad de 18 de junio de 2009) (ir a Acta)
- Alumnos: Los designados anualmente por el Consejo de alumnos.
- Representante del PAS. María Jesús Salas Olgado
- Responsable del SGIC. Jorge Caldera Serrano, que actuará como Secretario de la Comisión.

10. El día 18 de Junio de 2009, en una Junta de Facultad (Acta 139 –en tramitación–), atendiendo a la nueva normativa del Vicerrectorado de Calidad, se procede al nombramiento de las Comisiones de Calidad de las titulaciones, resultando como sigue su composición:

*Comisión de Calidad de la Titulación de Comunicación Audiovisual:* Dña. Carmen Díez, Dña. María Victoria Nuño, D. Miguel Ángel Encabo, Dña. Soledad Ruano, Dña. María Victoria Carrillo, D. Javier Trabadela, Dña. Ana Castillo, D. Antonio García, Dña. María Jesús Salas (PAS) y como representantes de alumnos D. Roberto Nieves y Dña. Verónica Granadero.

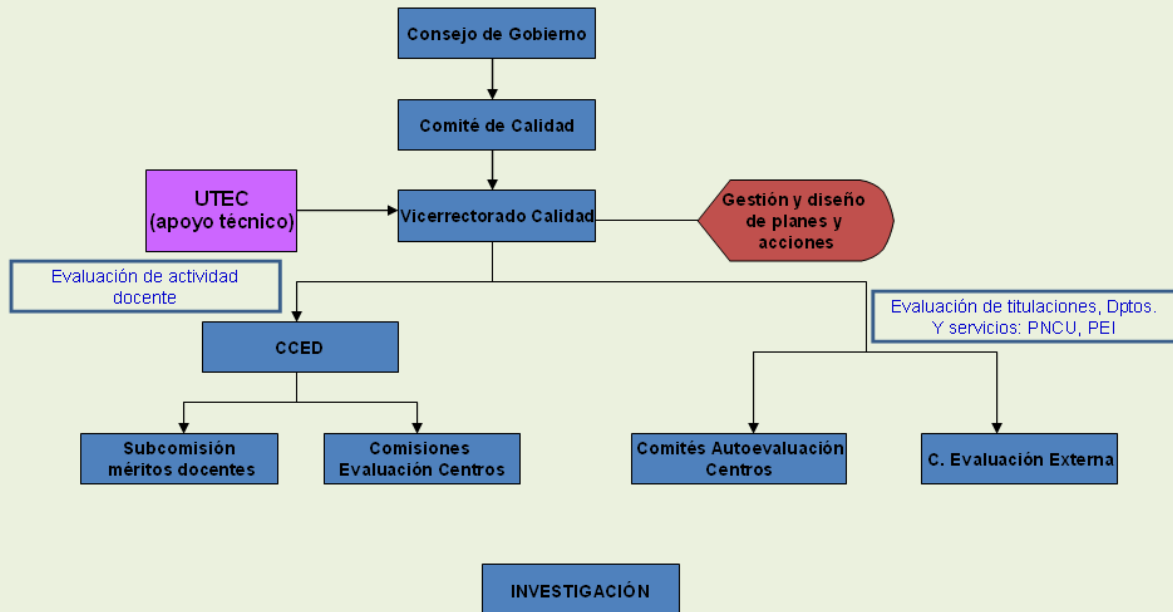
*Comisión de Calidad de la Titulación de Información y Comunicación:* D. Pedro Luis Lorenzo, Dña. Indira García, Dña. Rosario Fernández, Dña. Cristina López, D. Miguel Ángel López, Dña. Carmen Solano, Dña. Cristina Faba, D. Juan José Mendoza (PAS) y como representantes de alumnos D. Juan Módenes y D. Ramón García-Ontiveros.

11. El día 15 de Septiembre de 2009, en una Junta de Facultad (Acta 140 –en tramitación–), se procede al nombramiento del nuevo RSIGC del Centro, sustituyendo al profesor Jorge Caldera Serrano. Se propone y aprueba por unanimidad que el nuevo RSIGC del Centro sea el profesor Javier Trabadela Robles. Al pertenecer dicho profesor a la Comisión de Calidad de la Titulación de Comunicación Audiovisual, fue sustituido posteriormente por el profesor José Luis Garralón (acta 141 de Junta de Facultad –en tramitación–).

#### 9.4. Estructura de gestión del SGIC

La estructura de gestión de calidad vigente es la representada gráficamente en la siguiente figura:

## Estructura de “gestión de calidad”

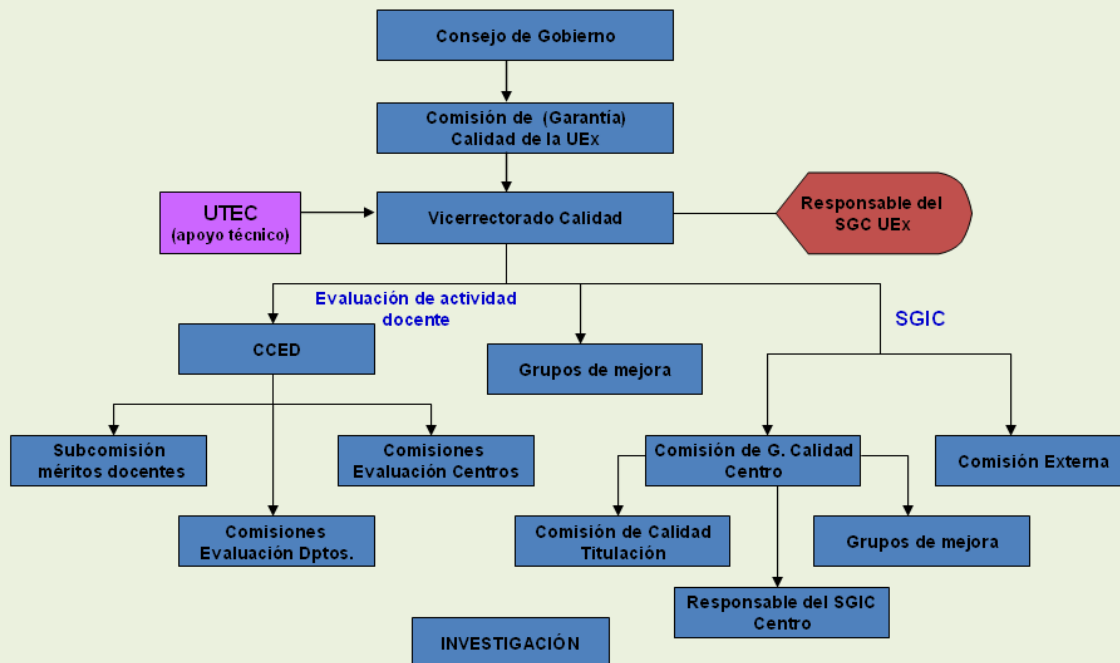


En la actualidad, existe una Comisión de Calidad de la Universidad conformada del siguiente modo:

- Rector.
- Vicerrector de Calidad y Formación Continua.
- Responsable de la Unidad Técnica de Evaluación y Calidad.
- Presidente del Consejo Social.
- Representante de la Consejería correspondiente.
- Dos representantes del Consejo de Gobierno.



A raíz de la elaboración del SGIC de la Universidad de Extremadura, este modelo de gestión ha cambiado. La nueva estructura se representa en la siguiente figura:

## Estructura de “gestión de calidad”



En consecuencia, se han creado las siguientes comisiones:

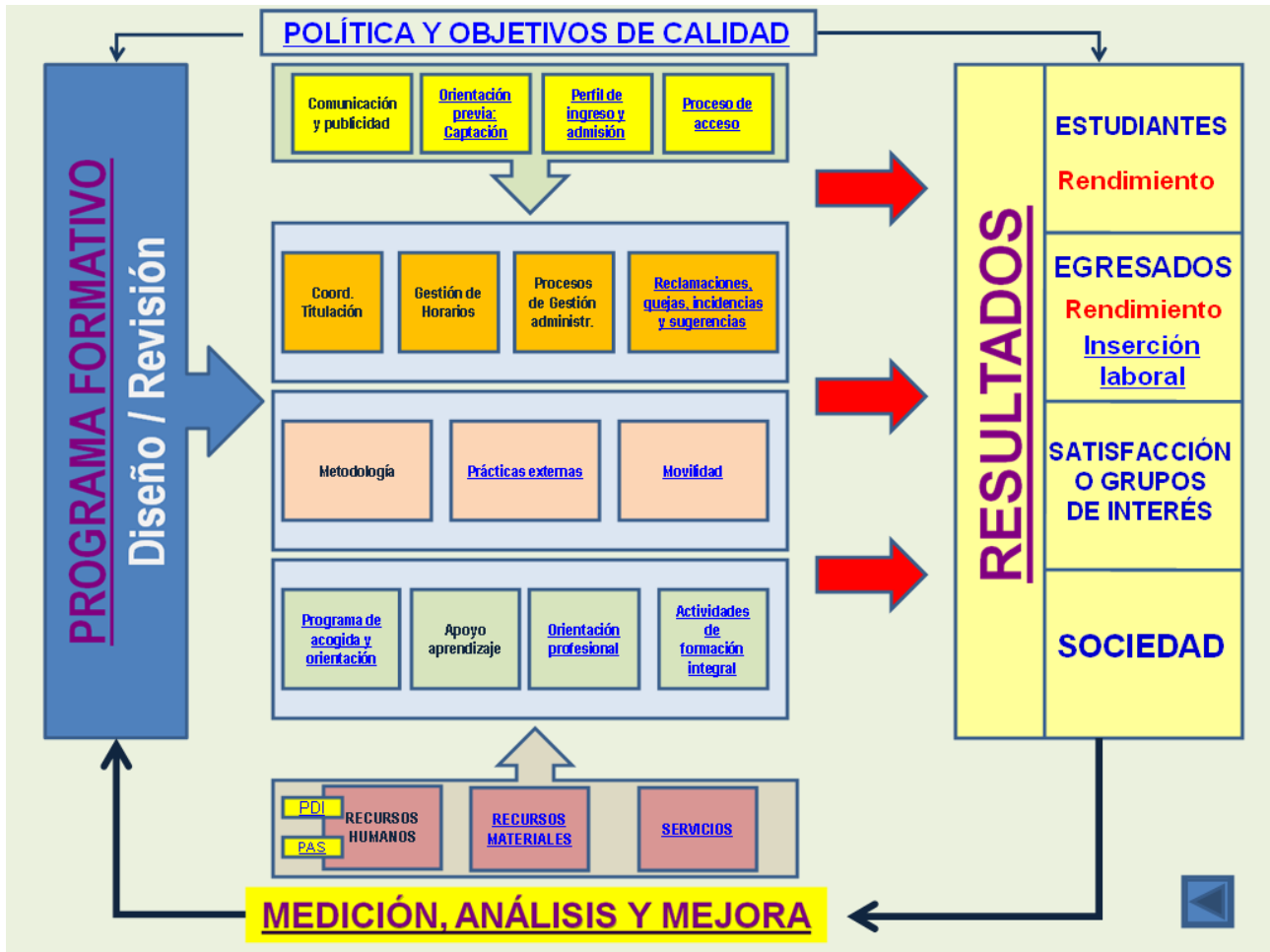
1. Comisión de Garantía de Calidad de la Universidad de Extremadura:  
Composición:
  - a. Rector.
  - b. Vicerrector de Calidad y Formación Continua.
  - c. Gerente.
  - d. Secretario Técnico de Planificación y Calidad.
  - e. Responsable de la Unidad Técnica de Evaluación y Calidad.
  - f. Responsables del Sistema de Garantía Interna de Calidad de cada Centro.
  - g. Dos representantes de los estudiantes.
  - h. Un representante de los Administradores de Centro.
  
2. Comisión de Garantía de Calidad de Centro:  
Composición:
  - a. Decano.
  - b. Responsable del SGIC.
  - c. Administrador.
  - d. Coordinadores de Comisiones de Calidad de cada Titulación.



	MANUAL DE CALIDAD. UEx FACULTAD BIBLIOTECONOMÍA Y DOCUMENTACIÓN		 Facultad de Biblioteconomía y Documentación
	EDICIÓN: 0.2 Noviembre 2009	CÓDIGO: MC_BYD	

- e. Dos representantes de los estudiantes.
  - f. Un representante del Personal de Administración y Servicios.
3. Comisión de Garantía de Calidad de Titulación:  
 Composición:
- a. Coordinador de la titulación.
  - b. Dos representantes de estudiantes.
  - c. Siete representantes del profesorado implicado en la titulación.
  - d. Un representante del Personal de Administración y Servicios.
4. Comisión de Garantía de Calidad Externa:  
 Composición:
- a. Representantes de Colegios Profesionales, Administración Pública, empresas...
  - b. Responsable del SGCI del Centro.

Por tanto, la Facultad de Biblioteconomía y Documentación contará con una Comisión de Calidad, responsable de todo el SGIC. Esta comisión se encargará de que se lleven a cabo todos y cada uno de los procesos, velando por la realización de las distintas fases e instando a su cumplimiento en caso de ser necesario. Todos los procesos confluyen en un informe que valorará el equipo decanal, proponiendo las mejoras que considere necesarias y que podrán afectar a uno o varios procesos.

9.5. Mapa General del SGIC



	MANUAL DE CALIDAD. UEx FACULTAD BIBLIOTECONOMÍA Y DOCUMENTACIÓN		 Facultad de Biblioteconomía y Documentación
	EDICIÓN: 0.2 Noviembre 2009	CÓDIGO: MC_BYD	

## 9.6. Gestión de la documentación

Los documentos que configuran el SGIC de la Facultad de Biblioteconomía y Documentación se organizan en cuatro niveles. Son los siguientes:

NIVEL I	MANUAL DE CALIDAD	POLÍTICA DE CALIDAD, ESTRUCTURA, GESTIÓN DE LAS RESPONSABILIDADES, ETC.
NIVEL II	PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	DESARROLLA EL NIVEL I ASIGNANDO QUIÉN HACE QUÉ, CUÁNDO SE HACE, CÓMO SE HACE Y CÓMO SE DOCUMENTAN LAS ACTIVIDADES DE LOS PROCESOS
NIVEL III	INSTRUCCIONES Y PAUTAS DE TRABAJO	DESARROLLA CÓMO SE REALIZAN LAS ACCIONES
NIVEL IV	REGISTROS Y FORMATOS	CONTIENE LAS EVIDENCIAS Y LOS MECANISMOS DE CONTROL QUE MUESTRAN LOS RESULTADOS Y EL CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS

Todos estos documentos serán elaborados o revisados por el Centro, siguiendo las directrices y modelos del Vicerrectorado de Calidad y Formación Continua, siempre contando con el apoyo y asesoramiento para garantizar el cumplimiento de los requisitos contenidos en la propuesta de acreditación elaborado por la ANECA. La custodia de estos documentos, y en especial del Manual de Calidad, estará en manos del Decano, Administrador del Centro y del Responsable de Calidad del Centro. En cualquier caso, todos los procesos diseñados generarán una documentación concreta, cuya forma de gestión aparece definida en cada uno de los procesos, donde se detalla el modo de gestionarla, quién es el responsable de su conservación, durante cuánto tiempo, en qué formatos y a quién debe ser difundida.

En busca de una agilidad y operatividad en la modificación de los diferentes elementos que definen y conforman el Sistema de Garantía Interna de Calidad podrán ser revisados, de forma independiente, cada uno de los capítulos, epígrafes, procesos, procedimientos o documentos del manual, generando así un documento vivo y alerta a las posibles mutaciones en cualquiera de los elementos reseñados en el Manual.



A continuación, se pasará a revisar con mayor profundidad cada uno de los 4 niveles.

### Nivel I. Manual de calidad.

Tal y como se ha comentado en capítulos anteriores, el Manual de Calidad incluye una descripción general del Sistema de Garantía Interna de la Calidad de la Facultad de Biblioteconomía y Documentación de la Universidad de Extremadura, de acuerdo con las directrices marcadas por el programa AUDIT. Como se aprecia en el propio índice del manual, este se organiza en varios capítulos, en los queda recogido la Política y Objetivos de Calidad definidos por el centro, el compromiso de la institución con un SGIC, así como todos aquellos procesos que van a garantizar una gestión de recursos y un programa formativo de calidad, a destacar:

**Programa formativo:** definición de política y objetivos de calidad; definición y aprobación; planificación y revisión de enseñanzas.

**Desarrollo de la enseñanza:** desarrollo de la oferta formativa (metodología de enseñanza-aprendizaje); evaluación del aprendizaje, formación continua.

	MANUAL DE CALIDAD. UEx FACULTAD BIBLIOTECONOMÍA Y DOCUMENTACIÓN		 Facultad de Biblioteconomía y Documentación
	EDICIÓN: 0.2 Noviembre 2009	CÓDIGO: MC_BYD	

**Apoyo y orientación al estudiante:** actividades de acogida y apoyo al aprendizaje; prácticas externas y movilidad de estudiantes; orientación profesional; evaluación y mejora de la oferta formativa; gestión de las quejas, sugerencias y reclamaciones; gestión de expedientes y tramitación de títulos.

**Personal académico, investigador, laboral y de servicios:** acceso, evaluación, promoción, formación, reconocimiento y apoyo a la docencia.

**Gestión de recursos materiales y servicios:** diseño, gestión y mejora de aulas, espacios de trabajo, laboratorios y espacios experimentales, bibliotecas y fondos bibliográficos; recursos y servicios de aprendizaje y apoyo a los estudiantes.

**Resultados:** medición, análisis y utilización de resultados (procedentes de los datos obtenidos de todos los procesos).

**Información pública:** difusión de información actualizada sobre la formación universitaria.

El Manual de Calidad de la Facultad de Biblioteconomía y Documentación, tal y como comentamos anteriormente, deberá revisarse, al menos, cada dos años, o siempre que se produzcan cambios en la organización, estructura y/o normativa de la Facultad, o a consecuencia de evaluaciones externas del Sistema de Garantía Interna de la Calidad. Las modificaciones serán realizadas por el Equipo Decanal, a través del responsable de Calidad del Centro, y aprobadas en Junta de Facultad. En cualquier caso, se dejará constancia de los cambios producidos en el histórico de cambios. Será necesario informar al Vicerrectorado de Calidad de todos los cambios producidos, manteniendo una copia guardada de las versiones anteriores.

## Nivel II. Procesos y Procedimientos.

Este nivel II está constituido por una serie de procesos y procedimientos que desarrollan el nivel I, y en los que queda perfectamente definido el sistema de actuación para cada caso. Al igual que el Manual de Calidad, estos procesos deberán revisarse, al menos, cada dos años, o si así se decide una vez realizado el análisis de los resultados tras finalizar un proceso en cuestión. El responsable de su modificación será el responsable de Calidad del Centro, con el apoyo y asesoramiento de la Comisión de Calidad del Centro. Las modificaciones introducidas deberán ser aprobadas por el Decano, quedar registradas en el histórico de cambios y comunicadas al Vicerrectorado de Calidad y Formación Continua.

## Nivel III. Instrucciones y Pautas de trabajo.



La documentación del SGIC se completa con una serie de instrucciones y pautas de trabajo que concretan las diferentes acciones establecidas en el conjunto de procesos del nivel II. La revisión de estos documentos de instrucciones y pautas se realizará siempre que así lo requiera el desarrollo de las diferentes acciones en los procesos correspondientes y serán realizadas por la Comisión de Garantía de Calidad del Centro. El responsable de Calidad del Centro será el encargado de guardar las versiones anteriores y de informar al Decano para su aprobación.

## Nivel IV. Registros y formatos.

En los procesos y procedimientos que desarrollan y concretan el manual de calidad se hace referencia a las evidencias o registros que se originan como consecuencia de su aplicación. Estos documentos se encontrarían en el nivel cuarto, y siempre que se considere necesario, se elaborarán formatos para recoger la información requerida, quedando constancia en los procesos o procedimientos afectados.

La documentación será gestionada por medio del software de gestión realizado y/o adquirido por el Vicerrectorado de Calidad y Formación Continua, así como controlado por medio de los registros documentales del Centro y los necesarios para gestionar el SGIC.

El manual, procesos, procedimientos, documentos relacionados con los actos anteriores así como las actas de la Comisión de Calidad del Centro estarán a disposición de la comunidad universitaria en la web del centro y en el propio servidor del Centro. La información se controla por medio de carpetas informáticas, divididas en tres:

	MANUAL DE CALIDAD. UEx FACULTAD BIBLIOTECONOMÍA Y DOCUMENTACIÓN		 Facultad de Biblioteconomía y Documentación
	EDICIÓN: 0.2 Noviembre 2009	CÓDIGO: MC_BYD	

- Manual: se incluye el Manual de Gestión Interna de Calidad del Centro y las actas de la Comisión, así como copia de las actas electrónicas con la Junta de Facultad con información implicada o referenciada en el Manual o algunos de los procesos.
- Procesos: se incluye los procesos, separados por carpetas informáticas, y dentro de éstas los documentos relacionados con el mismo.
- Procedimientos: se incluye los procedimientos, separados por carpetas informáticas, y dentro de éstas los documentos relacionados con el mismo.

Externo a estas tres carpetas se encuentra en documento un Sumario Hipertextual en el cual quedan reflejados el manual, procesos y procedimientos con un enlace hipertextual a cada uno de estos documentos, para mejor acceso y utilización del manual.

### 9.7. Implantación del SGIC

La implantación del Sistema de Gestión Interno de Calidad de la Facultad de Biblioteconomía y Documentación vendrá marcada por el cronograma marcado desde el Vicerrectorado de Calidad y Formación Continua de la Universidad de Extremadura y por su verificación por el programa AUDIT de la ANECA.



### 9.8. Cuadro de Procesos

Los criterios de calidad indicados por la ANECA para la confección de un Sistema de Garantía Interna de Calidad se han plasmado en una serie de procesos y procedimientos que han sido establecidos por el Vicerrectorado de Calidad y Formación Continua de la UEX y que han sido adaptados a las características y peculiaridades de la Facultad de Biblioteconomía y Documentación, sin menoscabo de que se confeccionen procesos o procedimientos para cuestiones no fijadas en el actual manual.

La correspondencia entre directrices de calidad definidos por la ANECA y los procesos diseñados a este respecto por la Universidad de Extremadura es la siguiente:

DIRECTRICES ANECA		PROCESOS UNIVERSIDAD DE EXTREMADURA		
1.0.	Cómo el Centro define su política y objetivos de calidad	Proceso para definir la política y objetivos de calidad	<a href="#">PPOC</a>	1.0.
1.1.	Cómo el Centro garantiza la calidad de sus programas formativos	Proceso para garantizar la calidad de los programas formativos	<a href="#">PCPF</a>	1.1.
1.2.	Cómo el Centro orienta sus enseñanzas a los estudiantes	Proceso de definición de perfiles y admisión de estudiantes	<a href="#">PPAE</a>	1.2.a.
		Proceso de captación de estudiantes	<a href="#">PCE</a>	1.2.a.
		Proceso de orientación al estudiante	<a href="#">POE</a>	1.2.b.
		Proceso para garantizar la calidad de los programas formativos	<a href="#">PCPF</a>	1.2.c.
		Proceso de gestión de movilidad de estudiantes	<a href="#">PME</a>	1.2.d.
		Proceso de gestión de la orientación profesional	<a href="#">POP</a>	1.2.e.
		Proceso de inserción laboral	<a href="#">PRIL</a>	1.2.e.
		Proceso de gestión de prácticas externas	<a href="#">PPE</a>	1.2.f.
	Proceso de gestión de quejas y sugerencias	<a href="#">POS</a>	1.2.g	



	MANUAL DE CALIDAD. UEx FACULTAD BIBLIOTECONOMÍA Y DOCUMENTACIÓN		 Facultad de Biblioteconomía y Documentación
	EDICIÓN: 0.2 Noviembre 2009	CÓDIGO: MC_BYD	

		Proceso de gestión de reclamaciones	<a href="#">PR</a>	1.2.g.
1.3.	Cómo el Centro garantiza y mejora la calidad de su personal académico	Proceso de planificación y definición de políticas del Personal de Administración y Servicios	<a href="#">PPPAS</a>	1.3.a. 1.3.b.
		Proceso de planificación y definición de políticas del Personal Docente e Investigador	<a href="#">PPPDI</a>	1.3.a. 1.3.b.
		Proceso de formación del Personal Docente e Investigador	<a href="#">PFPDI</a>	1.3.c.
		Proceso de formación del Personal de Administración y Servicios	<a href="#">PFPAS</a>	1.3.c.
		Proceso de evaluación del Personal Docente e Investigador	<a href="#">PEPDI</a>	1.3.d.
1.4.	Desarrollo de la enseñanza y evaluación de aprendizajes	Proceso de gestión de los recursos materiales y servicios propios del centro	<a href="#">PRMSC</a>	1.4.a.
		Proceso de gestión de información y atención administrativa	<a href="#">PSIAA</a>	1.4.b.
		Proceso de gestión de los servicios bibliotecarios	<a href="#">PSB</a>	1.4.b.
		Proceso de garantía interna de calidad del servicio de prevención	<a href="#">PSP</a>	1.4.b.
		Proceso de gestión del Servicio de Actividad Física y Deportiva	<a href="#">PSAFD</a>	1.4.b.
		Proceso de formación continua	<a href="#">PFC</a>	-
1.5.	Cómo el Centro analiza y tiene en cuenta los resultados	Proceso de análisis de los resultados	<a href="#">PAR</a>	1.5.
1.6.	Cómo el Centro publica la información sobre las titulaciones	Proceso de publicación de información sobre titulaciones	<a href="#">PPIT</a>	1.6.

### 9.9. Planificación y revisión de enseñanzas



Este criterio de calidad ha sido plasmado de forma completa en los siguientes procesos, de los que seguidamente se ofrece un resumen: (1.1.) Proceso para garantizar la calidad de los programas formativos. (1.2.d.) Proceso de gestión de movilidad de estudiantes. (1.2.f.) Proceso de gestión de prácticas externas.

#### Proceso para garantizar la calidad de los programas formativos (1.1.)

**Objeto:** Regular el modo en que se elaboran y aprueban las propuestas de titulaciones y planes de estudios oficiales de la Universidad de Extremadura, controlar y garantizar su calidad y realizar la oferta académica anual, todo ello de acuerdo a la legislación vigente, las líneas generales de actuación del Espacio Europeo de Educación Superior, las normas y los procedimientos internos de la Universidad de Extremadura y de la Junta de Extremadura, y las necesidades de formación de los alumnos y de la sociedad en general.

**Alcance:** Este proceso será de aplicación a todos los estudios oficiales de la Universidad de Extremadura, tanto a los adaptados al EEES, Grado, Máster y Doctorado, como, en la parte que les corresponda, a los regulados por la anterior legislación. En él intervienen unidades internas (o propias) de la Universidad de Extremadura y entidades externas a ella, como la Junta de Extremadura, la ANECA y el Consejo de Universidades.

#### Proceso para garantizar la calidad de la gestión de movilidad de estudiantes (1.2.d.)

	MANUAL DE CALIDAD. UEx FACULTAD BIBLIOTECONOMÍA Y DOCUMENTACIÓN		 Facultad de Biblioteconomía y Documentación
	EDICIÓN: 0.2 Noviembre 2009	CÓDIGO: MC_BYD	

**Objeto.** Establecer la sistemática a aplicar en la gestión y revisión de los Programas de Movilidad de los estudiantes en la Facultad de Biblioteconomía y Documentación de la Universidad de Extremadura.

**Alcance.** Este proceso será de aplicación tanto en la gestión como en la revisión de los Programas de Movilidad de estudiantes.

#### Proceso para garantizar la calidad de la gestión de prácticas externas (1.2.f.)

**Objeto.** Establecer la sistemática a aplicar en la gestión y revisión del Programa de Prácticas Externas de la Universidad de Extremadura, según los Convenios de Cooperación Educativa.

**Alcance.** Este proceso se aplica en la gestión y revisión, mediante los correspondientes mecanismos de control, de las prácticas realizadas fuera de la Universidad y que se corresponden con dos situaciones formales distintas: prácticas que proceden de asignaturas específicas de los planes de estudios y actividades complementarias que mejoran la formación.

### 9.10. Orientación previa y acceso

Este criterio de calidad ha sido plasmado de forma completa en los siguientes procesos, que se resumen seguidamente: (1.2.a.) Proceso de captación de estudiantes. (1.2.a.) Proceso de definición de perfiles y admisión de estudiantes.

#### Proceso para garantizar la calidad de la captación de estudiantes (1.2.a.)

**Objeto:** Establecer el modo en el que la Universidad de Extremadura a través de los órganos competentes, revisa, actualiza y mejora los procedimientos relativos a la captación de los estudiantes.

**Alcance:** Este proceso es de aplicación a todo el personal de la Universidad de Extremadura involucrado en las actividades de difusión, así como a todos los estudiantes potenciales que tienen previsto ingresar en la UEx. El proceso recogerá la sistemática a seguir por la Universidad en su labor de captación, en todo lo referente a las Titulaciones de grado.

#### Proceso para garantizar la calidad de la definición de perfiles y admisión de estudiantes (1.2.a.)

**Objeto:** Establecer la sistemática a aplicar en la definición de los perfiles de ingreso a las distintas titulaciones de grado, máster y doctorado y los criterios y procedimientos de admisión a las mismas, así como establecer fórmulas de revisión, actualización y mejora.



**Alcance:** Este proceso abarca todos aquellos procedimientos y actividades necesarios para el acceso de los estudiantes a las titulaciones ofertadas por los Centros de la UEx.

### 9.11. Apoyo y orientación al estudiante

Este criterio de calidad ha sido plasmado de forma completa en los siguientes procesos, que se explican a continuación: (1.2.b.) Proceso de orientación al estudiante. (1.2.e.) Proceso de gestión de la orientación profesional. (1.2.e.) Procedimiento de estudio de la inserción laboral.

#### Proceso para garantizar la calidad de la orientación al estudiante (1.2.b.)

**Objeto.** Establecer el modo en que los centros y los servicios de la Universidad, y la propia Universidad a través de los órganos competentes, diseñan, revisan, actualizan y mejoran los procedimientos relacionados con las

	MANUAL DE CALIDAD. UEx FACULTAD BIBLIOTECONOMÍA Y DOCUMENTACIÓN		 Facultad de Biblioteconomía y Documentación
	EDICIÓN: 0.2 Noviembre 2009	CÓDIGO: MC_BYD	

acciones de acogida, orientación y tutoría de los estudiantes en el momento de su incorporación a la Universidad y a lo largo de todo el periodo de duración de los estudios.

**Alcance.** Este proceso es de aplicación a los estudiantes de todas las titulaciones de grado y postgrado ofertadas por todos los centros de la Universidad de Extremadura. Reúne el conjunto de acciones y procedimientos desde la incorporación del estudiante a la Universidad, tras haber obtenido una plaza en alguna de las titulaciones ofertadas, hasta que finalizan sus estudios. Por tanto, éste es un proceso posterior al *proceso de acceso* y coincidente en parte con el *proceso de orientación profesional*. Estos tres procesos deben estar coordinados entre sí en el desarrollo de actividades y la evaluación de los resultados.

#### Proceso para garantizar la calidad de la gestión de la orientación profesional (1.2.e.)

**Objeto.** Establecer la sistemática a aplicar en la gestión y la revisión de la orientación profesional a los estudiantes proporcionada por la Universidad de Extremadura.

**Alcance.** Este proceso será de aplicación tanto en la gestión como en la revisión del desarrollo de la orientación profesional llevada a cabo en un Centro, en una titulación o en aquellas situaciones o enseñanzas que dan acceso a los estudios universitarios.

#### Procedimiento de estudio de la inserción laboral (1.2.e.)

**Objeto:** Indicar el método a seguir por la Universidad de Extremadura al realizar los estudios generales de inserción laboral de sus titulados a través de encuestas a los egresados y a los empleadores, así como al analizar la situación del mercado laboral.

**Alcance:** El procedimiento será de aplicación en todas las titulaciones que se impartan en la UEx, y afectará a los siguientes grupos de interés: Alumnos, personal docente investigador (PDI), egresados y empleadores. La UEx realizará cada curso académico un estudio de inserción laboral, con el fin de obtener información que sirva de base tanto para la orientación profesional de sus actuales o futuros estudiantes como para la mejora y actualización de los programas formativos impartidos.

### 9.12. Formación Continua

Este criterio de calidad ha sido plasmado de forma completa en el siguiente proceso:



#### Proceso de calidad de la formación continua

**Objeto:** Desarrollar la forma en que se realiza la propuesta, gestión y control de calidad de la formación continua de la UEx, de acuerdo con la normativa reguladora de los cursos de Formación Continua y Títulos propios.

**Alcance:** Lo regulado en este proceso será de aplicación a la formación impartida en la UEX y que no esté contemplada en los planes de estudio oficiales o en la oferta de curso académica anual. Específicamente afectará a los cursos de perfeccionamiento, cursos de formación a profesionales y empresas, y títulos propios: máster, especialista y título propio de grado.

### 9.13. Gestión de recursos humanos

Este criterio de calidad ha sido plasmado de forma completa en los siguientes procesos, que se resumen a continuación: (1.3.a., 1.3.b.) Proceso de planificación y definición de políticas del personal docente e investigador. (1.3.a., 1.3.b.) Proceso de planificación y definición de políticas del personal de administración y servicios. (1.3.c.) Proceso de formación del personal docente e investigador. (1.3.c.) Proceso de formación del personal de administración y servicios.

	MANUAL DE CALIDAD. UEx FACULTAD BIBLIOTECONOMÍA Y DOCUMENTACIÓN		 Facultad de Biblioteconomía y Documentación
	EDICIÓN: 0.2 Noviembre 2009	CÓDIGO: MC_BYD	

#### Proceso para garantizar la calidad de la planificación y definición de políticas del personal docente e investigador (1.3.a., 1.3.b.)

**Objeto.** Definir cómo la Universidad de Extremadura ordena sus políticas del personal docente e investigador incluyendo los procesos de selección, todo ello de acuerdo a la legislación vigente, las líneas generales de actuación del Espacio Europeo de Educación Superior, las normas y los procedimientos internos de la UEx y de la Junta de Extremadura, y las necesidades docentes.

**Alcance.** El proceso diseñado en este manual afecta a todo el P.D.I. destinado en la UEx.

#### Proceso para garantizar la calidad de la planificación y definición de políticas del personal de administración y servicios (1.3.a., 1.3.b.)

**Objeto.** Definir el modo en que la Universidad de Extremadura ordena sus políticas del Personal de Administración y Servicios, incluyendo los procesos de captación y selección y de evaluación y reconocimiento. La implantación de este Sistema de Garantía de Calidad debe recoger los criterios marcados por la ENQA y ANECA para la mejora de la calidad en el sistema universitario y todo ello dentro del exigente proceso de adaptación de las universidades al Espacio Europeo de Educación Superior, proceso que requerirá un mayor esfuerzo del conjunto de la Comunidad Universitaria.

**Alcance.** El proceso diseñado en este manual será de aplicación a todo el P.A.S. destinado en la UEx.

#### Proceso para garantizar la calidad de la formación del personal docente e investigador (1.3.c.)

**Objeto.** Establecer el modo en que los Centros de la Universidad de Extremadura y la propia Universidad, a través de los órganos competentes, diseñan, revisan, actualizan y mejoran las acciones y procedimientos relacionados con la formación del profesorado. Para ello se tendrán en cuenta las necesidades de actualización de las metodologías docentes requeridas por el Espacio Europeo de Educación Superior (EEES), las necesidades de formación para la investigación, y los resultados del programa de evaluación de la actividad docente del profesorado de la UEx.

**Alcance.** Este documento es de aplicación a todo el Personal Docente e Investigador de la Universidad de Extremadura.



#### Proceso para garantizar la calidad de la formación del personal de administración y servicios (1.3.c.)

**Objeto:** Definir el modo en que la Universidad de Extremadura diseña, lleva a cabo y evalúa la formación de su Personal de Administración y Servicios cumpliendo para ello los preceptos legales que para la formación se marcan.

**Alcance:** El alcance de este proceso abarca desde la detección de necesidades formativas del P.A.S. hasta la materialización y evaluación final de las mismas. Este proceso diseñado será de aplicación a la formación de todo el P.A.S., así mismo también se ven implicados el Equipo de Gobierno de la UEx, la Comisión de Formación del P.A.S., la Gerencia y los Jefes de las Unidades Administrativas.

### 9.14. Gestión de recursos materiales y servicios:

Este criterio de calidad ha sido plasmado de forma completa en los siguientes procesos: (1.4.a.) Proceso de gestión de los recursos materiales y los servicios propios del Centro. (1.4.b.) Proceso de gestión de los servicios bibliotecarios. (1.4.b.) Proceso de garantía interna de calidad del servicio de prevención. (1.4.b.) Proceso de gestión del Servicio de Actividad Física y Deportiva.

	MANUAL DE CALIDAD. UEx FACULTAD BIBLIOTECONOMÍA Y DOCUMENTACIÓN		 Facultad de Biblioteconomía y Documentación
	EDICIÓN: 0.2 Noviembre 2009	CÓDIGO: MC_BYD	

#### Proceso para garantizar la calidad de la gestión de los recursos materiales y los servicios propios del Centro (1.4.a.)

**Objeto:** Definir las actividades realizadas por el Centro a través de su Equipo Decanal o de las Comisiones y personas designadas en cada caso para:

- Definir las necesidades de recursos materiales y los objetivos de los servicios propios para contribuir a la calidad del proceso de enseñanza-aprendizaje de las enseñanzas impartidas en el Centro
- Planificar la adquisición de recursos y las actuaciones de los servicios en función del presupuesto y de la prioridad.
- Gestionar los recursos materiales y las prestaciones de los servicios.
- Mejorar continuamente la gestión de los recursos materiales y las prestaciones de los servicios para adaptarse permanentemente a las nuevas necesidades y expectativas.
- Informar de los resultados de la gestión de los recursos materiales y los servicios a los órganos que corresponda y a los distintos grupos de interés.

**Alcance:** Este proceso se aplica a todas las actividades que el Centro realiza para determinar las necesidades, planificar la adquisición, actualización, gestión y verificación de la adecuación de los recursos materiales del Centro, así como a todas las actividades realizadas para determinar los objetivos, planificar, actualizar, gestionar y verificar la adecuación de las actuaciones de los servicios prestados por el Centro.

#### Proceso de garantía de calidad de la gestión de los servicios bibliotecarios (1.4.b.)

**Objeto.** Determinar las acciones y responsabilidades implicadas en el proceso de prestación de Servicios bibliotecarios.

**Alcance.** Este proceso abarca todo el conjunto de actividades relacionadas con la obtención, tratamiento, difusión y uso de la información en cualquier soporte, así como la gestión de los espacios y equipamientos en que éstas se realizan. Se trata de un proceso mixto, que afecta tanto interna como externamente.

#### Proceso para garantizar la calidad del Servicio de prevención (1.4.b.)

**Objeto:** Mejorar la organización eficacia y eficiencia del Servicio de Prevención.

**Alcance:** Este proceso sirve de guía al Servicio de Prevención para, planificar, actualizar, gestionar y verificar la adecuación de sus actuaciones. Afecta por tanto a todos los miembros del Servicio.

#### Proceso de gestión del Servicio de Actividad Física y Deportes.

**Objeto.** Este proceso determina las acciones y responsabilidades implicadas en el proceso de planificación y promoción de actividades físicas entre los miembros de la comunidad universitaria (PDI, PAS, Alumnos y Becarios) y la sociedad en general.



**Alcance.** Abarca todo el proceso relacionado con la planificación, organización, promoción, ejecución y supervisión de Actividades Físico-Deportivas de la Universidad de Extremadura, así como de los espacios (Instalaciones Deportivas) en que éstas se realizan.

La gestión de otros recursos materiales, que no cuentan con un proceso particular, se detalla a continuación:

#### Gestión de Aulas:

La gestión de aulas e instalaciones de laboratorios está en manos del Vicedecano competente. Antes de empezar el curso, y tras ser aprobado el horario en Junta de Facultad, el Vicedecano de Docencia adjudicará las aulas y las



	MANUAL DE CALIDAD. UEx FACULTAD BIBLIOTECONOMÍA Y DOCUMENTACIÓN		 Facultad de Biblioteconomía y Documentación
	EDICIÓN: 0.2 Noviembre 2009	CÓDIGO: MC_BYD	

instalaciones para el desarrollo normal de las asignaturas. Esta adjudicación se hará en base a los créditos teóricos o prácticos de cada asignatura. En caso de que el profesorado tenga otras necesidades, estas deberán ser comunicadas por escrito al Vicedecano. Una vez cerrado el horario de las asignaturas y el lugar en el que se impartirán las clases, se publicará esta información, tanto en la página web como en los tablones de anuncios.

En caso de que se quiera hacer un uso extraescolar de las aulas o instalaciones del centro, deberá remitirse un escrito al Vicedecano. El interesado será informado de la resolución adoptada, así como los técnicos de conserjería, que deberán preparar dichas instalaciones para su uso en caso de que la resolución sea positiva. En cualquier caso, el uso de cualquier aula o instalación estará sujeto a la Normativa de régimen interno de la Facultad de Biblioteconomía y Documentación.

#### **Servicio de compras y material:**

El Vicedecano competente, tras recibir varios presupuestos del Administrador, eleva una propuesta y un presupuesto al Decano. El Decano aprueba el presupuesto y rinde cuentas ante la Junta de Facultad. Aquellas compras que exceden de los presupuestos del Centro, se solicitarán al Vicerrectorado de Planificación Académica. Posteriormente, se solicita el recurso para que se efectúe su adquisición. En cualquier caso, habrá que respetar la normativa vigente en materia de contratación y adquisición de bienes.

Por otro lado, el PDI y PAS del centro, a través de una solicitud dirigida al Vicedecano de Economía e Infraestructuras podrá realizar peticiones para compras de material, que seguirán el proceso de resolución ya comentado.

#### **Reparación, adecuación y mejora de infraestructuras:**

El equipo Decanal, a través del Vicedecano competente, deberá diseñar y poner en práctica una política de mantenimiento y mejora de infraestructuras. Dicha empresa informará de las incidencias y las reparaciones que tengan lugar en el centro. De la misma forma, el Administrador del Centro deberá informar semanalmente, o siempre que ocurra un imprevisto, al Vicedecano de las posibles incidencias ocurridas y de los gastos que ello puede conllevar. Posteriormente, el Vicedecano competente informará al Decano. Este aprobará los gastos y se afrontarán las reparaciones y mejoras en las instalaciones, siempre que el presupuesto del centro pueda asumirlo. En caso de que el centro no pueda asumirlo, se solicitará la participación del Vicerrectorado de Planificación Económica.

#### **Servicio de Reprografía:**

Este servicio se consigue a partir de concurso público, y en el proyecto presentado por la empresa quedan definidas sus actuaciones. En cualquier caso, el horario de apertura al público deberá ser de mañana y de tarde.

#### **Servicio de Cafetería:**



Este servicio se consigue a partir de concurso público, y en el proyecto presentado por la empresa quedan definidas sus actuaciones. Los precios y tarifas vienen indicados por la propia Universidad.

#### **Gestión de laboratorios:**

En la Facultad de Biblioteconomía y Documentación existen distintos Laboratorios de docencia e investigación. Personal del PAS será el responsable que se encarga de su organización y gestión. El control y seguimiento de las labores realizadas en el Laboratorio es una responsabilidad del Centro. Del mismo modo, el mantenimiento y reposición del material de investigación va a cargo de los proyectos de investigación, contratos o convenios que en ellos se desarrollan, o en caso de no existir dichos proyectos, contratos o convenios será el centro. No obstante, el mantenimiento de las infraestructuras y servicios que precisan los Laboratorios para su funcionamiento (limpieza, calefacción, energía...) son responsabilidad del Centro.

#### **Gestión de salas de informática y recursos multimedia:**

En la Facultad de Biblioteconomía y Documentación existen en la actualidad cuatro salas de informática y tres salas de medios audiovisuales junto con un estudio de televisión, que forman parte de las instalaciones que soportan el proceso formativo. Las salas de informática cuentan con dos PAS responsable de su funcionamiento y mantenimiento. Así

	MANUAL DE CALIDAD. UEx FACULTAD BIBLIOTECONOMÍA Y DOCUMENTACIÓN		 Facultad de Biblioteconomía y Documentación
	EDICIÓN: 0.2 Noviembre 2009	CÓDIGO: MC_BYD	

mismo, la sala de medios audiovisuales cuenta con otro PAS que se encarga de estas tareas. Además de todo ello, existe una normativa, aprobada en Junta de Facultad, que regula el uso de estas instalaciones del Centro, determinando entre otros aspectos, sus usos prioritarios, las actividades que en ellas pueden realizarse, las tareas que deben llevarse a cabo y su periodicidad o los mecanismos para realizar reservas para las distintas actividades.

#### Gestión de la página web del Centro:

La Facultad de Biblioteconomía y Documentación cuenta con una página web institucional y dispone de servidor propio. Esta página web forma parte de una página web general de la Universidad de Extremadura, que es gestionada por el Servicio de Informática a través de un gestor de contenidos y que organiza toda la información general de forma centralizada, dejando un espacio para la información específica de cada Centro. Su mantenimiento se realiza a través de un sistema de formularios que maneja el gestor de contenidos, siendo éste el responsable de su actualización y mantenimiento. En nuestro caso, un PAS se encarga de actualizar los contenidos, remitiendo las novedades correspondientes a través de la cumplimentación de estos formularios (horarios de clases, profesores, horarios de tutorías, calendarios de exámenes o actas de Juntas de Facultad).

#### 9.15. Gestión administrativa:

Este criterio de calidad ha sido plasmado de forma completa en el siguiente proceso:

##### Proceso para garantizar la calidad de la gestión de información y atención administrativa (1.4.b.)



**Objeto.** Establecer el modo en que se desarrollan las funciones de información y atención presencial, postal, electrónica y telefónica de las solicitudes externas e internas. La gestión de carnet universitario y la actualización y revisión de la página Web de la UEx, así como establecer los procedimientos para realizar el seguimiento, actualización y mejora.

**Alcance.** Este proceso será de aplicación a todos los procedimientos citados anteriormente. El de información y página Web se inicia con la revisión y actualización de la misma y finaliza con la emisión y difusión. En el proceso de carnet universitario se inicia con la solicitud y concluye con la entrega al usuario.

#### Gestión y control de horarios:

El horario de clases de la Facultad de Biblioteconomía y Documentación se realiza anualmente. El procedimiento suele comenzar en el mes de abril, en el momento en el que el Vicerrectorado de Planificación Académica remite los Planes de Organización Docentes (POD) y las Ofertas de Curso Académico (OCA) recopiladas de los distintos Departamentos implicados en el proceso formativo de la titulación, que previamente los han aprobado en Consejo departamental. La Comisión Docente del Centro actualiza los criterios de elaboración de los horarios del próximo curso a partir de los del año anterior y seguidamente confecciona un primer borrador de estos horarios. El borrador se remite al profesorado, personal de administración y servicios y al Consejo de Estudiantes para que transmitan cuantas alegaciones estimen oportunas. Seguidamente se confecciona un segundo borrador que se llevará a Junta de Facultad para su debate y aprobación a finales del mes de mayo o principios del mes de junio. De este modo, esta información estará a disposición de toda la Comunidad Universitaria antes de que comience el proceso de matriculación, facilitando de este modo la confección de los horarios personales de los estudiantes.

En cuanto al cumplimiento de los horarios por parte del profesorado, desde la Secretaría Académica del Centro se realiza su control de forma sistemática. A través de partes de firmas diarios, se confeccionan informes mensuales personalizados en los que se indican todas las incidencias relacionadas con las clases (faltas del profesor, faltas generales de los estudiantes, retrasos del profesor, recuperaciones de clases o actividades docentes complementarias). De este modo, los profesores tienen información precisa acerca de estas incidencias, procediendo a realizar alegaciones si fuera preciso. Trimestralmente, estos informes individuales son remitidos a los Departamentos

	MANUAL DE CALIDAD. UEx FACULTAD BIBLIOTECONOMÍA Y DOCUMENTACIÓN		 Facultad de Biblioteconomía y Documentación
	EDICIÓN: 0.2 Noviembre 2009	CÓDIGO: MC_BYD	

responsables de la docencia, así como un informe conjunto, en donde se especifican las faltas de clases no imputables directamente a un profesor, sino al Departamento en su conjunto (bajas maternales o paternales, bajas por enfermedad o licencias de estudios). Así, los Departamentos cuentan con información actualizada del grado de cumplimiento de sus profesores, así como de las responsabilidades docentes que el Departamento no está asumiendo, con el objetivo de que sean subsanadas en el mayor grado posible.

#### Elaboración de actas:

La Universidad de Extremadura cuenta con un sistema centralizado de elaboración de actas de las distintas asignaturas a través de la página web de la Universidad. Los profesores deben acceder a este servicio a través de su identificación y contraseña personales. El servicio de actas permite introducir las notas de los estudiantes fácilmente durante un periodo de tiempo concreto determinado por la Universidad en cada convocatoria. Además, ofrece la posibilidad de publicar las notas, imprimirlas y finalmente, cerrarlas. El cierre de un acta se realizará cuando el profesor haya publicado las calificaciones de sus evaluaciones y hayan transcurrido todos los plazos necesarios para su difusión, revisión y actualización si fuera preciso. Además del cierre, es preciso entregar una copia impresa y firmada en la Secretaría Administrativa del Centro, desde donde se realizará el cierre definitivo. Cualquier modificación posterior habrá de ser diligenciada en la Secretaría Administrativa por parte del profesor.

#### 9.16. Resultados

Este criterio de calidad ha sido plasmado de forma completa en el siguiente proceso:

##### Proceso de análisis de los resultados (1.5.).

**Objeto:** Garantizar el análisis y la medición de los resultados obtenidos en materia de aprendizajes, de inserción laboral y de satisfacción de los diferentes grupos de interés, así como cualquier otro resultado derivado del resto de procesos que conforman el SGIC del Centro, que, en última instancia, puedan afectar a la calidad de la formación impartida, con el fin de poder tomar decisiones para la mejora y actualización de los programas formativos o cualquier otro aspecto relacionado con el mismo.

**Alcance:** Este proceso será de aplicación en todos los programas formativos que se impartan en el centro, tanto grados como postgrados, y afectará a los siguientes grupos de interés: Alumnos, PDI, PAS, egresados y empleadores, que estén o hayan estado vinculados al programa formativo. Se trata de un proceso que tendrá la misma duración que un curso académico y que se repetirá anualmente.

#### 9.17. Gestión de reclamaciones, quejas y sugerencias.

Este criterio de calidad ha sido plasmado de forma completa en los siguientes procesos, que se explican a continuación: (1.2.g.) Proceso de gestión de quejas y sugerencias. (1.2.g.) Proceso de gestión de reclamaciones.

##### Proceso para garantizar la calidad de la gestión de quejas y sugerencias (1.2.g.)

**Objeto.** Establecer la sistemática a aplicar en la gestión y tratamiento de las quejas y sugerencias dirigidas a la UEx por sus usuarios, de manera que se facilite la participación de éstos mismos y posibilitando con ello una mejora continua acorde a las peticiones formuladas. Quedan excluidas de esta sistemática aquellas reclamaciones que dispongan de una reglamentación propia.

**Alcance.** Este procedimiento será de aplicación tanto en la gestión como en el tratamiento de las quejas y sugerencias dirigidas a la UEx por sus usuarios.



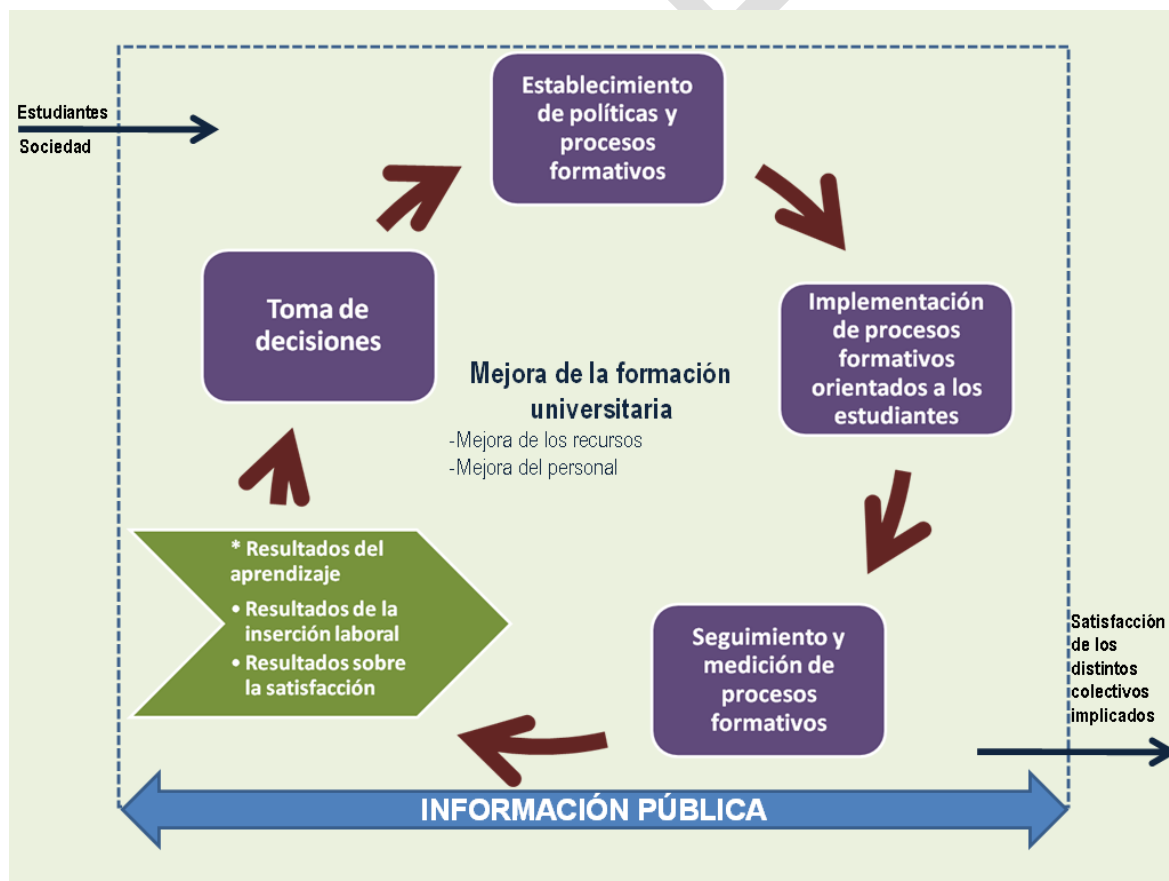
### Proceso para garantizar la calidad de la gestión de reclamaciones (1.2.g.)

**Objeto.** Establecer la sistemática a aplicar en la gestión y tratamiento de las reclamaciones de exámenes realizadas por los alumnos de la Universidad de Extremadura.



**Alcance.** Este procedimiento será de aplicación a todos los exámenes que realicen los alumnos matriculados en cualquiera de las titulaciones universitarias que imparten los centros propios y adscritos de la Universidad de Extremadura.

### 9.18. Medición, análisis y mejora

**Objeto:** El objeto es definir cómo la Facultad de Biblioteconomía y Documentación de la Universidad de Extremadura garantiza que se miden y analizan periódicamente los resultados de todos los procesos definidos en este manual de calidad, así como cualquier otro resultado que pueda afectar a la calidad de la formación que se imparte. A partir de este análisis, el proceso indica cómo se toman medidas para la mejora de la calidad del programa formativo y elaborando las propuestas de mejora que afecten al Sistema de Garantía Interno de Calidad del centro o a alguno de sus procesos. A nivel esquemático, este proceso queda reflejado en la siguiente figura.



**Alcance:** Este procedimiento es de aplicación a todos los procesos que estén incluidos en cualquier grado o postgrado que se imparta en la Facultad de Biblioteconomía y Documentación, y afectará a aquellos grupos de interés que estén vinculados al programa formativo.

	MANUAL DE CALIDAD. UEx FACULTAD BIBLIOTECONOMÍA Y DOCUMENTACIÓN		 Facultad de Biblioteconomía y Documentación
	EDICIÓN: 0.2 Noviembre 2009	CÓDIGO: MC_BYD	

### 9.19. Publicidad

Este criterio de calidad ha sido plasmado de forma completa en el siguiente proceso:

#### Proceso para garantizar la calidad de la publicación de información sobre titulaciones (1.6.)

**Objeto.** Establecer los mecanismos a seguir en la difusión de la información relativa a los estudios de grado y postgrado que se imparten en la Facultad de Biblioteconomía y Documentación. Esta información se adaptará a las características y necesidades de los distintos grupos de interés. Así mismo, el proceso contempla su propio análisis, revisión y mejora periódicos.

**Alcance.** El presente documento es de aplicación a la información relativa a los estudios de grado y postgrado ofertados por la Facultad de Biblioteconomía y Documentación de la Universidad de Extremadura. El proceso se realiza con una temporalidad anual. El Responsable del proceso instará al debido cumplimiento de las distintas fases del mismo y finalmente, realizará su evaluación, junto con las propuestas de mejoras, caso de estimarse necesarias.

### 10.- HISTÓRICO DE CAMBIOS.

EDICIÓN	FECHA	MODIFICACIONES REALIZADAS