

	MANUAL DE CALIDAD DE LA FACULTAD DE FILOSOFÍA Y LETRAS DE LA UNIVERSIDAD DE EXTREMADURA Capítulo 1 Sistema de Gestión de Calidad de la FFYL de la UEX		
	EDICIÓN: 1ª	CÓDIGO: MC_FYL_1	

ÍNDICE

1. 1.	OBJETO.....	2
1. 2.	ALCANCE.....	2
1. 3.	NORMATIVA.....	2
1.3.1.	Internacional.....	2
1.3.2.	Estatal.....	2
1.3.3.	Universitaria.....	2
1. 4.	DESARROLLO.....	2
1.4.1.	Introducción.....	2
1.4.2.	Objetivos.....	3
1.4.3.	Alcance del SGIC.....	4
1.4.4.	Documentos del SGIC.....	5
1.4.5.	Manual del SGIC.....	7

RESUMEN DE REVISIONES		
Número	Fecha	Modificaciones

Elaborado por: <i>Comisión de Garantía de Calidad del Centro</i>	Revisado por: <i>Vicerrectorado de Calidad y Formación Continua</i>	Aprobado por: <i>JUNTA DE CENTRO DE LA FACULTAD DE FILOSOFÍA y LETRAS</i>
Fecha:	Fecha:	Fecha: 13/11/2009
Firma	Firma	Firma

	MANUAL DE CALIDAD DE LA FACULTAD DE FILOSOFÍA Y LETRAS DE LA UNIVERSIDAD DE EXTREMADURA Capítulo 1 Sistema de Gestión de Calidad de la FFYL de la UEX		
	EDICIÓN: 1ª	CÓDIGO: MC_FYL_1	

1.1. OBJETO

El objeto de este capítulo del Manual del Sistema de Garantía Interna de Calidad (MSGIC) de la FACULTAD DE FILOSOFÍA Y LETRAS (en adelante FFYL) de la Universidad de Extremadura (UEX) es exponer los fundamentos y ámbito de aplicación del SGIC implantado para garantizar la calidad de las Titulaciones impartidas en el Centro, así como, el compromiso de la FFYL y de la propia Universidad en el cumplimiento y mejora del rendimiento en relación a sus funciones formativas

1.2. ALCANCE

El ámbito de aplicación del SGIC de la FFYL de la UEX incluye a todas las Titulaciones oficiales que se imparten en el Centro y de los que el Centro es actualmente responsable.

1.3. NORMATIVA

1.3.1. Internacional

Criterios y directrices del Espacio Europeo de Educación Superior (EEES)

1.3.2. Estatal

- Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común
- Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales
- Otras Leyes y Normativas de Ámbito Universitario

1.3.3. Universitaria

- Estatutos de la Universidad de Extremadura
- Política global de la Universidad
- Normativas y Reglamentos del Centro

1.4. DESARROLLO

1.4.1. Introducción

Como establece la LOMLOU y los decretos que la desarrollan, todas las titulaciones oficiales de todas las Universidades han de someterse a un proceso de acreditación por parte de ANECA (o los órganos competentes de las Comunidades Autónomas, en algunos casos), tanto en el momento de presentar la propuesta de desarrollo de la titulación que se presenta (verificación) como una vez está completamente implantada (acreditación).

El desarrollo de sistemas de garantía de calidad exige un equilibrio adecuado entre las acciones promovidas por las instituciones universitarias y los procedimientos de garantía externa de calidad favorecidos desde las agencias de evaluación. La conjunción de ambos, configura el Sistema de Garantía Interna de Calidad del sistema universitario de referencia.

El diseño del SGIC de los Centros de la UEX, elaborado según los principios expuestos en el modelo de acreditación comentado en la presentación del MSGIC y en base a la propuesta del programa AUDIT de la ANECA, habrá de ser verificado por esta Agencia y, una vez implantado, será sometido a un proceso de certificación por la misma. Por tanto, la disponibilidad del SGIC certificado en la FFYL de la UEX, facilitará la verificación de los futuros

	MANUAL DE CALIDAD DE LA FACULTAD DE FILOSOFÍA Y LETRAS DE LA UNIVERSIDAD DE EXTREMADURA Capítulo 1 Sistema de Gestión de Calidad de la FFYL de la UEX		
	EDICIÓN: 1ª	CÓDIGO: MC_FYL_1	

títulos universitarios, dado que el SGIC atiende a los requerimientos normativos de autorización y registro de los títulos de grado y máster.

La garantía de calidad puede describirse como la *atención sistemática, estructurada y continua a la calidad en términos de su mantenimiento y mejora*. En el marco de las políticas y procesos formativos que se desarrollan en las universidades, la garantía de la calidad ha de permitir a estas instituciones *demostrar que toman en serio la calidad de sus programas y títulos y que se comprometen a poner en marcha los medios que aseguren y demuestren esa calidad*.

El desarrollo de sistemas de garantía de calidad exige un equilibrio adecuado entre las acciones promovidas por las instituciones universitarias y los procedimientos de garantía externa de calidad favorecidos desde las agencias de evaluación. La conjunción de ambos, configura el Sistema de Garantía Interna de Calidad del sistema universitario de referencia.

El diseño del sistema comprende:

- Determinar las necesidades y expectativas de los estudiantes, así como de otros grupos de interés, con relación a la formación que se ofrece en las instituciones universitarias.
- Establecer los objetivos y el ámbito de aplicación del sistema de garantía interna de calidad.
- Determinar los criterios de garantía de calidad.

1.4.2. Objetivos del SGIC

El diseño de Sistemas de Garantía Interna de Calidad conforma un elemento esencial en la política y actividades formativas de la FFYL de la UEX por lo que el Centro fija de antemano los objetivos que se pretenden alcanzar como resultado de su implantación

Los objetivos básicos del SGIC de la FFYL de la UEX son:

- Garantizar la calidad de todas las titulaciones de las que es responsable, grados y másteres.
- Revisar y mejorar siempre que se considere necesario sus programas formativos, basados en las necesidades y expectativas de sus grupos de interés a los que se tendrá puntualmente informados y manteniendo permanentemente actualizado el propio SGIC.

Con ello se pretende que se pueda garantizar:

- La respuesta al compromiso de satisfacción de las necesidades y expectativas generadas por la sociedad.
- La transparencia exigida en el marco del EEES.
- La incorporación de estrategias de mejora continua.
- La organización de sus iniciativas docentes de un modo sistemático para que contribuyan de modo eficaz a la garantía de calidad.
- La viabilidad del proceso de acreditación de las titulaciones implantadas en los Centros de la Universidad.

En la elaboración de su SGIC, la FFyL de la Universidad de Extremadura tendrá en cuenta los siguientes principios de actuación:

- *Legalidad y seguridad jurídica*: la FFyL de la Universidad de Extremadura diseña su SGIC de acuerdo con la legislación universitaria vigente y con los criterios y directrices para la garantía de la calidad establecidas en el Espacio Europeo de Educación Superior.

	MANUAL DE CALIDAD DE LA FACULTAD DE FILOSOFÍA Y LETRAS DE LA UNIVERSIDAD DE EXTREMADURA Capítulo 1 Sistema de Gestión de Calidad de la FFYL de la UEX	
	EDICIÓN: 1ª	

- *Publicidad, transparencia y participación:* La FFYL de la Universidad de Extremadura dará difusión al proceso de elaboración de su SGIC, establecerá procedimientos para facilitar el acceso a las propuestas e informes que se generen durante dicha elaboración y hará posible la participación de todos los grupos de interés implicados.

1.4.3. Alcance del SGIC

Como se ha indicado con anterioridad, el alcance del SGIC de la FFYL de la UEX incluye a todas las titulaciones de las que es responsable, tanto de grado como de máster universitario.

En conjunto, el SGIC de FFYL de la UEX contempla:

- La planificación de la oferta formativa
- La evaluación y revisión de su desarrollo.
- La toma de decisiones para la mejora de la formación, como se resume en la figura 1.1, en la que se representa el "ciclo de mejora de la formación Universitaria" (adaptada de la Guía para el diseño de SGIC de la formación universitaria. Programa AUDIT).

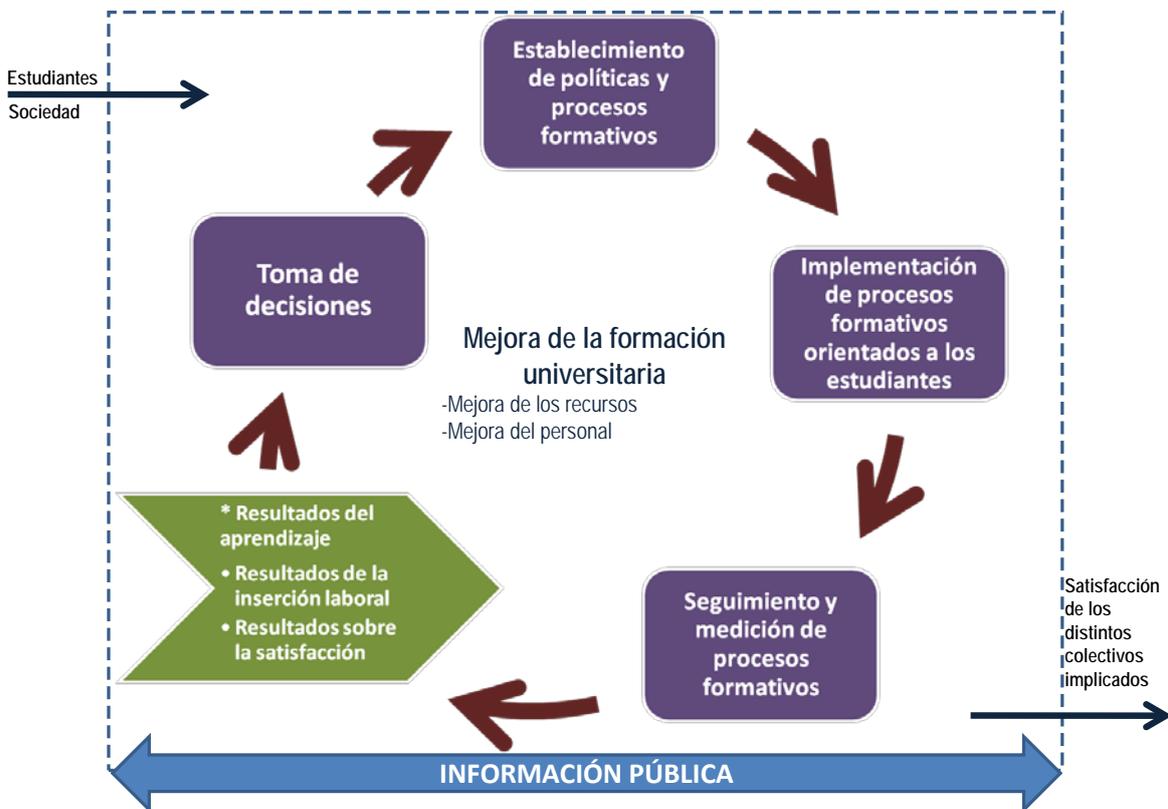


Figura 1.1 Ciclo de mejora de la formación Universitaria

	MANUAL DE CALIDAD DE LA FACULTAD DE FILOSOFÍA Y LETRAS DE LA UNIVERSIDAD DE EXTREMADURA Capítulo 1 Sistema de Gestión de Calidad de la FFYL de la UEX		
	EDICIÓN: 1ª	CÓDIGO: MC_FYL_1	

1.4.4. Documentos del SGIC

Los documentos que configuran el SGIC de la FFYL de la UEX serán elaborados por el Centro, atendiendo a sus diferentes particularidades. Son básicamente el presente Manual del SGIC y un conjunto de procesos generados tomando como base el mapa de procesos que se adjunta como anexo a este manual (MSGIC Anexo I) y se agruparán en cuatro niveles según la tabla 1, siguiendo las directrices del Vicerrectorado de Calidad y Formación Continua, contando con su apoyo y asesoramiento y garantizando el cumplimiento de los requisitos contenidos en la propuesta de acreditación elaborado por ANECA.

Asimismo, forma parte del MSGIC la definición de la política y objetivos de calidad del Centro, como Anexo 4.1 del capítulo 4, elaborada y revisada según se indica en el *Proceso para definir la política objetivos de calidad (PPOC)*.

NIVEL I	MANUAL DE CALIDAD	POLÍTICA DE CALIDAD, ESTRUCTURA, GESTIÓN DE LAS RESPONSABILIDADES, ETC.
NIVEL II	PROCESOS	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	PROCEDIMIENTOS, 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

Tabla 1 Descripción de los niveles de agrupación de los documentos del SGIC de la FFYL de la UEX

NIVEL I MANUAL DE CALIDAD:

Como se aprecia por el propio índice del MSGIC, se estructura en tres capítulos iniciales que sirven de introducción a la definición del SGIC, que se desarrolla posteriormente en los capítulos 4 a 10, elaborados a partir de la propuesta del programa AUDIT, que indica los elementos que afectan a la formación universitaria que como mínimo han de contemplarse en el SGIC de cada Centro.

En estos capítulos se contemplan todos los elementos relacionados con:

- **El diseño de la oferta formativa:** definición de política y objetivos de calidad; definición y aprobación de programas formativos; criterios de admisión de estudiantes; planificación de la oferta formativa; criterios para la eventual suspensión del título.
- **El desarrollo de la enseñanza y otras acciones orientadas a los estudiantes:** actividades de acogida y apoyo al aprendizaje; desarrollo de la oferta formativa (metodología de enseñanza-aprendizaje); evaluación del aprendizaje; prácticas externas y movilidad de estudiantes; orientación profesional; evaluación y mejora de la oferta formativa (despliegue de las acciones de mejora detectadas); gestión de las quejas, sugerencias y reclamaciones; gestión de expedientes y tramitación de títulos

	MANUAL DE CALIDAD DE LA FACULTAD DE FILOSOFÍA Y LETRAS DE LA UNIVERSIDAD DE EXTREMADURA Capítulo 1 Sistema de Gestión de Calidad de la FFYL de la UEX		
	EDICIÓN: 1ª	CÓDIGO: MC_FYL_1	

- **El personal académico y de apoyo a la docencia:** acceso, evaluación, promoción, formación, reconocimiento y apoyo a la docencia.
- **Los 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
- **Los resultados de la formación:** medición, análisis y utilización de resultados (inserción laboral, académicos, satisfacción de los diferentes grupos de interés).
- **La información pública:** difusión de información actualizada sobre la formación universitaria.

NIVEL II PROCESOS

La documentación del SGIC de la FFYL de la UEX incluye también una serie de PROCESOS (agrupados como Manual de Procesos del SGIC) que desarrollan el nivel I y a los que se hace referencia continua en este Manual de Calidad (estos procesos se recogen en el Anexo II de este Manual).

Los Procesos deberán revisarse, al menos, cada 3 años, o siempre que se produzcan cambios en la organización y/o actividades de la Facultad, en las normas que lo afecten, o como consecuencia de evaluaciones o revisiones del SGIC o evaluaciones del propio Proceso. Las modificaciones serán elaboradas por el responsable de la Comisión de Garantía de Calidad del Centro, propuestas por el Decano para su aprobación en la Junta de Centro y enviadas al Vicerrectorado de Calidad y Formación Continua una vez aprobadas.

Las modificaciones anteriores quedarán reflejadas en el apartado "Histórico de Cambios" para cada proceso y serán guardadas por el Responsable de Calidad del Centro ya sea en formato papel y/o Informático.

NIVEL -III- PROCEDIMIENTOS, INSTRUCCIONES Y PAUTAS DE TRABAJO

La documentación del SGIC de la FFYL de la UEX se completa con una serie de documentos orientados a la ayuda para el desarrollo de las diferentes acciones establecidas en el conjunto de procesos del nivel II.

La revisión de estos documentos de instrucciones y pautas se efectuarán siempre que así lo requiera el desarrollo de las diferentes acciones en los procesos correspondientes y serán realizadas la CGCC, cuyo responsable será el encargado también de guardar las versiones anteriores, y aprobadas por el Decano del Centro, que será también el encargado de comunicarlo a los diferentes grupos de interés y al Vicerrectorado de Calidad y Formación Continua de la UEX.

NIVEL -IV- REGISTROS Y FORMATOS

En los diferentes capítulos del MSGIC o en los procedimientos que lo desarrollan se hace referencia a las evidencias o registros que se originan como consecuencia de su aplicación.

Caso que se considere necesario se elaborarán formatos para recoger la información oportuna para su archivo, quedando constancia de los mismos en los correspondientes procedimientos o capítulos del MSGIC.

La documentación del SGIC de la FFYL de la UEX contiene una serie de documentos relativos a los diferentes procesos que corresponden a las evidencias y los mecanismos de control que muestran los resultados y el cumplimiento de los requisitos.

La revisión de esta documentación se realizará siempre que así lo estime oportuno el Responsable de Calidad del Centro con la aprobación del Decano.

	MANUAL DE CALIDAD DE LA FACULTAD DE FILOSOFÍA Y LETRAS DE LA UNIVERSIDAD DE EXTREMADURA Capítulo 1 Sistema de Gestión de Calidad de la FFYL de la UEX		
	EDICIÓN: 1ª	CÓDIGO: MC_FYL_1	

1.4.5. Manual del SGIC

Como se indicó anteriormente, el MSGIC incluye una descripción general del Sistema de Garantía Interna de la Calidad de La FFYL de la UEX de acuerdo con las directrices del programa AUDIT elaborado por ANECA.

El encabezado de cada una de las páginas interiores del MSGIC recoge:

- Título del Documento: Manual del SGIC
- Nº de capítulo y título del mismo
- La edición y fecha
- El código de referencia del capítulo

Y en el pie de cada página se incluirá:

- Referencia: MSGIC/Ordinal del capítulo
- Número de edición, procedente de la revisión, del capítulo y fecha de la misma
- Número de página y número total de páginas del capítulo.

Cada capítulo se desglosa en cuatro apartados:

- Objeto
 - Alcance
 - Normativa
 - Desarrollo
- Anexos en su caso

El Manual de Calidad de la FFYL de la UEX, como documento integrante del SGCI, será elaborado por el Responsable de Calidad del Centro (RCC), revisado por la Comisión de Garantía de Calidad del Centro (CGCC), siguiendo las directrices del Vicerrectorado de Calidad y Formación Continua, y presentado por el Decano a la Junta de Centro para su aprobación. Una vez aprobado se enviará al Vicerrectorado para su presentación e información al Consejo de Gobierno

El Manual de Calidad deberá revisarse, al menos, cada 3 años, o siempre que se produzcan cambios en la organización y/o actividades de la Facultad, en las normas que lo afecten, o como consecuencia de evaluaciones o revisiones del SGIC. Cuando se produzca algún cambio, se revisarán los capítulos afectados del MSGIC y se dejará constancia en el número de revisión a pie de página y en la tabla de la portada. De las revisiones anteriores quedará una copia guardada ya sea en formato papel y/o informático, que será custodiada por el Responsable de Calidad del Centro (RCC), que deberá disponer de una copia actualizada del MSGIC.

El sistema de control del MSGIC permite la revisión independiente de cada capítulo. El número de revisión en vigor para cada capítulo aparece en el índice y en el encabezado de todas las páginas de ese capítulo y en el índice del Manual.

El Decano de la FFYL de la UEX ha de procurar que todos los miembros del Centro –personal docente e investigador, de administración y servicios y alumnos- tengan acceso al MSGIC. Para ello dispondrá, en la página web del Centro y en los canales previstos para la difusión de la información, de un sitio específico y fácilmente visible en el que figure la versión actualizada del mismo. Asimismo, comunicará por la vía que considere adecuada los cambios que se vayan produciendo en su redacción.