

	MANUAL DE CALIDAD DE LA FACULTAD DE FILOSOFÍA Y LETRAS DE LA UNIVERSIDAD DE EXTREMADURA Capítulo 4 Política y Objetivos de Calidad de la FFYL de la UEX		
	EDICIÓN: 1ª	CÓDIGO: MC_FYL_4	

## ÍNDICE

4. 1.	OBJETO.....	2
4. 2.	ALCANCE.....	2
4. 3.	NORMATIVA.....	2
	4.3.1. Internacional.....	2
	4.3.2. Estatal.....	2
	4.3.3. Universitaria.....	2
4. 4.	DESARROLLO.....	2
	4.4.1. Identificación de los grupos de interés.....	3
	4.4.2. Cauces de participación de los grupos de interés.....	3
	4.4.3. Rendición de cuentas a los grupos de interés.....	4
Anexo 4.1. Política de calidad de la FFYL de la UEX.....		5
Anexo 4.2. Objetivos generales de calidad de la FFYL de la UEX.....		6

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

	<p>MANUAL DE CALIDAD DE LA FACULTAD DE FILOSOFÍA Y LETRAS DE LA UNIVERSIDAD DE EXTREMADURA</p> <p>Capítulo 4 Política y Objetivos de Calidad de la FFYL de la UEX</p>	
	<p>EDICIÓN: 1ª</p>	

#### 4.1. OBJETO

El objeto de este capítulo es la presentación de cómo la FFYL de la UEX define, revisa y mantiene permanentemente actualizada su política de calidad, formulada por su Equipo de Dirección a partir de información procedente de los grupos de interés del Centro, y que constituye un marco de referencia para establecer los objetivos de la calidad. Esta política y estos objetivos de calidad son coherentes con los definidos por la propia UEX en su Plan Estratégico.

Por política de calidad, se entiende el conjunto de directrices que marcan las intenciones y orientación del Centro con respecto a la calidad. Objetivos de calidad hace referencia a la relación de aspectos, propuestas, intenciones y resultados a lograr con el propósito de mejorar la institución, oferta formativa, unidad o servicios que se evalúan.

También se facilitan, en este capítulo, detalles sobre cómo se asegura el Equipo de Dirección de que esa política de calidad:

- a) es adecuada a la finalidad del Centro,
- b) incluye un compromiso de cumplir con los requisitos y de mejorar continuamente la eficacia del SGIC,
- c) proporciona un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de la calidad,
- d) es comunicada y entendida dentro del Centro,
- e) es revisada para su continua adecuación.

#### 4.2. ALCANCE

El ámbito de aplicación de la política y los objetivos de calidad de la FFYL de la UEX incluye a todas las Titulaciones oficiales que se imparten en el Centro y de las que el Centro es actualmente responsable (Grado y Máster)

#### 4.3. NORMATIVA

##### 4.3.1.- Internacional

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

##### 4.3.2.- 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

##### 4.3.3.- Universitaria

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

#### 4.4. DESARROLLO

La FFYL de la UEX es consciente de que debe consolidar una cultura de calidad, basada en una política y unos objetivos de calidad conocidos y accesibles públicamente. Para ello realiza una declaración pública y por escrito de su política y objetivos de calidad (Anexo 4.1) que alcanzan a todas las Titulaciones que se imparten en el Centro y de la que es responsable, dicha declaración será publicada en la página Web de la FFYL.

	MANUAL DE CALIDAD DE LA FACULTAD DE FILOSOFÍA Y LETRAS DE LA UNIVERSIDAD DE EXTREMADURA Capítulo 4 Política y Objetivos de Calidad de la FFYL de la UEX	
	EDICIÓN: 1ª	

Para su elaboración, revisión y actualización dispone de un proceso documentado (Proceso para Definir la Política y Objetivos de Calidad (PPOC)) en el que se indican las acciones tanto para la definición y aprobación de su versión inicial, como el protocolo sistemático a seguir para su revisión y mejora

Como punto inicial, la FFYL identifica sus grupos de interés (MSGIC 4.4.1), los cauces en que pueden participar en la elaboración y desarrollo de su política y objetivos (MSGIC 4.4.2) y determina el modo (cómo, quién, cuándo) en que rinde cuentas a los grupos de interés sobre el cumplimiento de la política y objetivos de calidad (MSGIC 4.4.3).

#### 4.4.1.- Identificación de los grupos de interés

Al implantar su SGIC la FFYL de la UEX ha tenido en cuenta los requisitos de calidad explícitos o implícitos de los diferentes grupos de interés con relación a la formación que imparte, poniendo especial atención a los estudiantes. Por grupo de interés se entiende toda aquella persona, grupo o institución que tiene interés en el Centro, en las enseñanzas o en los resultados obtenidos.

El análisis de sus necesidades y expectativas, son el punto de partida para el establecimiento de su SGIC, visible no sólo en el interior del Centro, sino, sobre todo, ante los grupos de interés externos al mismo. A título ilustrativo se pueden considerar los siguientes grupos de interés y algunos de los principales aspectos objeto de atención:

- **Estudiantes**: Selección y admisión de estudiantes, perfil de formación, organización y desarrollo de la enseñanza, sistemas de apoyo al aprendizaje, resultados de la inserción laboral.
- **PDI y PAS**: Selección y admisión de estudiantes, perfil de formación, organización y desarrollo de la enseñanza, sistemas de apoyo al aprendizaje, profesorado y personal de apoyo, recursos, progreso y rendimiento académico, resultados de la formación e inserción laboral, sistemas de información
- **Equipo Directivo de la FFYL**: Oferta formativa, profesorado y personal de apoyo, recursos, análisis de resultados, aporte de información.
- **Universidad de Extremadura**: Oferta formativa, perfil de formación, personal académico y de apoyo, progreso y rendimiento académico, calidad de la formación e inserción laboral de egresados, costes...
- **Empleadores y Administraciones públicas**: Oferta formativa, perfil de formación, calidad de la formación e inserción laboral de egresados
- **Sociedad**: Oferta y demanda educativa, progreso y resultados académicos, inserción laboral

#### 4.4.2.-Cauces de participación de los grupos de interés

Los alumnos, profesores y personal de apoyo del Centro están representados en la Junta de Facultad, así como en las diferentes comisiones que emanan de ella descritas en el capítulo 2 de este manual. Además está recogida su participación en órganos tales como Consejos de Departamentos, Consejo Social, Claustro, Consejo de Gobierno y sus respectivas comisiones.

Empleadores, Administraciones Públicas y Sociedad en general, están representados, dentro de la estructura de la Universidad, en el Consejo Social y son consultados por el Centro ante decisiones en las que su opinión se considera fundamental, por medio de encuestas o reuniones mantenidas por su Equipo Directivo.

En el caso de la realización de prácticas externas la relación es especialmente fluida tanto con los representantes directos de los organismos o empresas que participan, como con los tutores de los estudiantes en las mismas.

	MANUAL DE CALIDAD DE LA FACULTAD DE FILOSOFÍA Y LETRAS DE LA UNIVERSIDAD DE EXTREMADURA Capítulo 4 Política y Objetivos de Calidad de la FFYL de la UEX		
	EDICIÓN: 1ª	CÓDIGO: MC_FYL_4	

#### 4.5. Rendición de cuentas a los grupos de interés

El Equipo Directivo de la FFYL informará sistemáticamente a los miembros de la Junta de Centro en las diferentes sesiones, ordinarias o extraordinarias, que se desarrollan de la misma. Además, en cada uno de los procesos elaborados se incluye un apartado sobre la rendición de cuentas de los aspectos contemplados en los mismos.

Anualmente elaborará una Memoria que, tras su aprobación en Junta de Centro, se colocará en su página web y en la que recoge los principales resultados de las actividades realizadas.

Asimismo elaborará anualmente un informe con los resultados académicos alcanzados en el curso anterior que contiene, además, las propuestas de mejora consecuentes. Para la difusión de esta memoria y del informe de resultados académicos se dispone de un Proceso de Publicación de Información sobre Titulaciones (PPIT).

Para medir la satisfacción de los grupos de interés, el SGIC de la FFYL define los cauces necesarios. Asimismo, dispone de un proceso para el análisis y medición de resultados (PAR).

	MANUAL DE CALIDAD DE LA FACULTAD DE FILOSOFÍA Y LETRAS DE LA UNIVERSIDAD DE EXTREMADURA Capítulo 4 Política y Objetivos de Calidad de la FFYL de la UEX		
	EDICIÓN: 1ª	CÓDIGO: MC_FYL_4	

#### Anexo 4.1. Modelo de Política de Calidad de la FFYL de la UEX

El Decanato de la Facultad de Filosofía y Letras de la Universidad de Extremadura es consciente de la importancia de la calidad por lo que la considera como un factor estratégico para conseguir que las competencias, habilidades y aptitudes de sus egresados sean reconocidas por los empleadores y por la sociedad en general.

Este Decanato dirige sus esfuerzos hacia la plena consecución de la satisfacción de las necesidades y expectativas de todos sus grupos de interés, tanto internos como externos. Para ello se compromete a emplear todos los recursos técnicos, económicos y humanos a su disposición, cumpliendo los requisitos legales aplicables, tanto a nivel autonómico como estatal y europeo.

Por ello, el Decanato Facultad de Filosofía y Letras de la Universidad de Extremadura establece las siguientes directrices generales para la consecución de los objetivos de calidad y que constituyen nuestra Política de Calidad:

1. Conseguir un compromiso permanente de mejora continua como norma de conducta y asegurar que el Sistema de Gestión Interna de Calidad se mantiene efectivo y que es controlado y revisado de forma periódica.
2. Establecer una sistemática de actuación, y documentarla, y asegurar que la Política de Calidad es entendida y aceptada por todo el personal del Centro y que se encuentra a disposición del público.
3. Proporcionar la formación continua adecuada del Personal Docente e Investigador y del Personal de Administración y Servicios y facilitar los conocimientos necesarios para que puedan desarrollar su actividad enfocada a la satisfacción de las necesidades de nuestros usuarios.

Como responsable del Centro, me comprometo a desarrollar permanentemente las directrices que se acuerden en materia de calidad.

Fecha y firma:

	MANUAL DE CALIDAD DE LA FACULTAD DE FILOSOFÍA Y LETRAS DE LA UNIVERSIDAD DE EXTREMADURA Capítulo 4 Política y Objetivos de Calidad de la FFYL de la UEX		
	EDICIÓN: 1ª	CÓDIGO: MC_FYL_4	

#### Anexo 4.2. Modelo de Objetivos de Calidad de la FFYL de la UEX

1. Garantizar la calidad de sus programas formativos.
  - ▶ El Centro contará con mecanismos que le permitan mantener y renovar su oferta formativa, desarrollando metodologías para la aprobación, el control y la revisión periódica de sus programas.
2. Orientar sus enseñanzas a los estudiantes.
  - ▶ El Centro se dotará de procedimientos que le permitan comprobar que las acciones que emprende tienen como finalidad fundamental favorecer el aprendizaje del estudiante.
3. Garantizar y mejorar la calidad de su PDI y PAS.
  - ▶ El Centro contará con mecanismos que aseguren que el acceso, gestión y formación de su personal docente e investigador y su personal de administración y servicios se realiza con las debidas garantías para que cumpla con las funciones que le son propias.
4. Gestionar y mejorar sus recursos materiales y servicios.
  - ▶ El Centro se dotará de mecanismos que le permitan diseñar, gestionar y mejorar sus servicios y recursos materiales para el adecuado desarrollo del aprendizaje de los estudiantes.
5. Analizar y tener en cuenta los resultados.
  - ▶ El Centro se dotará de procedimientos que le permitan garantizar que se miden, analizan y utilizan los resultados (del aprendizaje, de la inserción laboral y de la satisfacción de los distintos grupos de interés) para la toma de decisiones y la mejora de la calidad de las enseñanzas.
6. Publicar la información sobre las titulaciones.
  - ▶ El Centro se dotará de mecanismos que le permitan garantizar la publicación periódica de información actualizada relativa a las titulaciones y los programas.