

***MANUAL DEL SISTEMA DE ASEGURAMIENTO
INTERNO DE LA CALIDAD DE LA FACULTAD DE
LETRAS DE LA UNIVERSIDAD DE MURCIA***

23 de octubre de 2023

Unidad para la Calidad
Edificio Luis Vives, 2ª planta
Campus de Espinardo
30100 – Murcia
ESPAÑA

unica@listas.um.es
Tlf.: 868 88 7551

www.um.es/web/unica/



Índice

| IDENTIFICACIÓN DEL CENTRO Y SU DECANO/A | |
|--|--|
| Facultad de | Letras |
| Decano/a | José Antonio Molina Gómez |
| Correo electrónico | decanoletras@um.es |
| Teléfono | 868.88.31.19 |

| RESUMEN DE REVISIONES DEL MANUAL | | |
|---|--------------|--|
| Número | Fecha | Modificaciones |
| 00 | 20/12/07 | Edición inicial |
| 01 | 16/04/08 | Revisión tras sugerencias Centros |
| 02 | 12/12/11 | Cambios para aprobar el manual en bloque, se quita la lista de comprobación, la política de calidad sale del manual. Se actualiza la normativa. Mapa de procesos |
| 03 | 21/11/17 | Revisión completa del SGIC tras normativa de seguimiento y acreditación, y tras cambios en el Equipo de Gobierno de la Universidad |
| 04 | 20/03/19 | Revisión completa del SAIC (antes SGIC) tras cambio en el Equipo de Gobierno de la Universidad, para adaptarlo al nuevo modelo AUDIT |
| 05 | 04/02/20 | Revisión del SAIC para incorporar el procedimiento de Auditorías Internas |
| 06 | 17/05/22 | Revisión del SAIC para modificar equipo decanal y otros cambios |
| 07 | 23/10/23 | Revisión del SAIC para actualizarlo a la normativa vigente y a la nueva versión AUDIT INTERNACIONAL |

Índice

| | | Fecha |
|---|---|-----------------|
| Elaborado por | Unidad para la Calidad | Abril 2023 |
| Revisado por | Coordinadora General de Calidad de la Universidad de Murcia | Mayo 2023 |
| Visto Bueno por | Vicerrectora de Coordinación y Calidad | Julio 2023 |
| Informado y aprobado | Consejo de Gobierno | Septiembre 2023 |
| Revisado, completado y adaptado al Centro por | Comisión de Aseguramiento de Calidad | Octubre 2023 |
| Aprobado en | Junta de Centro | Octubre 2023 |

Índice

Capítulo 1. El Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad (SAIC) de la Facultad de Letras de la Universidad de Murcia

- 1.1. Introducción*
- 1.2. Objetivos del SAIC*
- 1.3. Alcance del SAIC*
- 1.4. Documentos del SAIC*
 - 1.4.1. Gestión Documental*
- 1.5. Manual del SAIC*

Capítulo 2. Presentación de la Facultad

- 2.1. Organigrama y responsables*
- 2.2. Órganos de Gobierno. Comisiones*

Capítulo 3. Estructura de la Facultad para la gestión de la calidad

- 3.1. Equipo de Dirección*
- 3.2. Coordinador/a de Calidad*
- 3.3. Comisión de Aseguramiento de la Calidad*
- 3.4. Junta de Centro*

Capítulo 4. Política y objetivos de calidad

- 4.1. Identificación de los grupos de interés*
- 4.2. Cauces de participación de los grupos de interés*
- 4.3. Rendición de cuentas a los grupos de interés*

Capítulo 5. Aseguramiento de la calidad de los programas formativos

Capítulo 6. Orientación de las enseñanzas a los estudiantes

Capítulo 7. Personal académico/investigador y de apoyo a la docencia

Capítulo 8. Recursos y servicios

Capítulo 9. Publicación de información sobre el desarrollo de actividades y programas

Capítulo 10. Mantenimiento y actualización del SAIC

ANEXO 1. Matriz Audit internacional vs procesos y mapa de procesos

CAPÍTULO 1. EL SISTEMA DE ASEGURAMIENTO INTERNO DE LA CALIDAD DE LA FACULTAD DE LETRAS DE LA UNIVERSIDAD DE MURCIA

1.1. Introducción

Con objeto de asegurar la calidad de los estudios universitarios, los títulos universitarios oficiales deberán someterse a procedimientos de evaluación externa de acuerdo con los Criterios y Directrices de Aseguramiento de Calidad en el Espacio Europeo de Educación Superior (*European Standards and Guidelines for Quality Assurance Register for Higher Education, ESG*), conforme a lo dispuesto en el RD 822/2021, de 28 de septiembre, por el que se establece la organización de las enseñanzas universitarias y del procedimiento de aseguramiento de su calidad. Las universidades deberán corresponsabilizarse del aseguramiento de la calidad, mediante el desarrollo de sus sistemas de aseguramiento y de la promoción de la cultura de la calidad entre la comunidad universitaria.

El aseguramiento de la 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, el aseguramiento de la calidad ha de permitir a estas instituciones *demostrar que se preocupan por la calidad de sus programas y títulos y que se comprometen a poner en marcha los medios que aseguren y demuestren esa calidad y mejora continua*.

Por otro lado, por sistema de aseguramiento interno de la calidad (SAIC) se entiende *el conjunto integrado por las actividades desarrolladas por el Centro para garantizar y asegurar la calidad de las enseñanzas que imparte, así como la relación existente entre dichas actividades*.

En consecuencia, el SAIC debe:

- Establecer los objetivos y su ámbito de aplicación.
- Determinar las necesidades y expectativas del estudiantado y del resto de grupos de interés, con relación a la formación que el Centro ofrece.



CAPÍTULO 1. EL SISTEMA DE ASEGURAMIENTO INTERNO DE LA CALIDAD DE LA FACULTAD DE LETRAS DE LA UNIVERSIDAD DE MURCIA

- Determinar los criterios de aseguramiento de la calidad.

La Unidad para la Calidad de la Universidad de Murcia (UMU), en cumplimiento de sus funciones, apoya a la gestión del SAIC en los Centros:

- Aportando la documentación genérica.
- Velando por que sea particularizada y completada, en la parte que corresponde al Centro.
- Realizando su revisión.
- Participando en su implantación y seguimiento, realizando auditorías internas.

Asimismo, aporta, directamente o solicitándolo a otros servicios de la UMU, la información necesaria (indicadores, informes, encuestas, etc.) para que los Centros puedan realizar el análisis sistemático de resultados. Sus responsabilidades directas quedan indicadas en los correspondientes procedimientos que configuran este SAIC.

1.2. Objetivos del SAIC

Atendiendo a todo lo indicado anteriormente, los objetivos básicos del SAIC del Centro son:

- Asegurar la calidad de todas las titulaciones oficiales (grado y máster universitario) de las que es responsable.
- Revisar y mejorar, siempre que se considere necesario, sus programas formativos atendiendo a las necesidades y expectativas de sus grupos de interés a los que se tendrá puntualmente informados.
- Mantener permanentemente actualizado el propio SAIC.
- Determinar la sistemática para la rendición de cuentas a los grupos de interés.



CAPÍTULO 1. EL SISTEMA DE ASEGURAMIENTO INTERNO DE LA CALIDAD DE LA FACULTAD DE LETRAS DE LA UNIVERSIDAD DE MURCIA

Con 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 Espacio de Educación Superior (EEES).
- Incorporar estrategias de mejora continua.
- Ordenar sus iniciativas docentes de un modo sistemático para que contribuyan de modo eficaz al aseguramiento de la calidad.
- Facilitar el proceso de seguimiento y acreditación de las titulaciones de grado y máster universitario implantadas en el Centro.
- Facilitar el proceso de obtención y renovación de la Acreditación Institucional.

En la elaboración de su SAIC, el Centro contempla, entre otros, los siguientes principios de actuación:

- Legalidad y seguridad jurídica. El SAIC está diseñado de acuerdo con la legislación universitaria vigente y con los criterios y directrices para el aseguramiento de la calidad establecidas en el EEES.
- Publicidad, transparencia, participación y rendición de cuentas. El Centro, a través de los medios con los que cuenta, fundamentalmente su página web, da difusión a su SAIC, y hace posible la participación de todos los grupos de interés implicados. Sus informes de seguimiento se presentan al Claustro y al Consejo Social para realizar la rendición de cuentas ante la comunidad universitaria y la sociedad en general. También se hace rendición de cuentas a los distintos grupos de interés en la Comisión de Aseguramiento de la Calidad (CAC) del Centro.

1.3. Alcance del SAIC del Centro

El SAIC del Centro alcanza a todas las titulaciones oficiales impartidas en él y de las que es responsable, tanto de grado como de máster universitario.



CAPÍTULO 1. EL SISTEMA DE ASEGURAMIENTO INTERNO DE LA CALIDAD DE LA FACULTAD DE LETRAS DE LA UNIVERSIDAD DE MURCIA

En conjunto, el SAIC del Centro contempla la planificación de la oferta formativa, la evaluación y revisión de su desarrollo, así como la toma de decisiones para la mejora de la formación, como se resume en la figura adjunta “Interrelación de elementos a considerar en el alcance del modelo” (*Guía de acompañamiento. AUDIT Internacional*).

Considerando tanto los objetivos antes mencionados como los objetivos del SAIC y tomando como base las *directrices del Programa AUDIT Internacional, en su versión 2022*, los procesos identificados, así como las relaciones entre ellos, configuran el mapa de procesos, cuya descripción pormenorizada se lleva a cabo en el Manual de Procedimientos del SAIC.

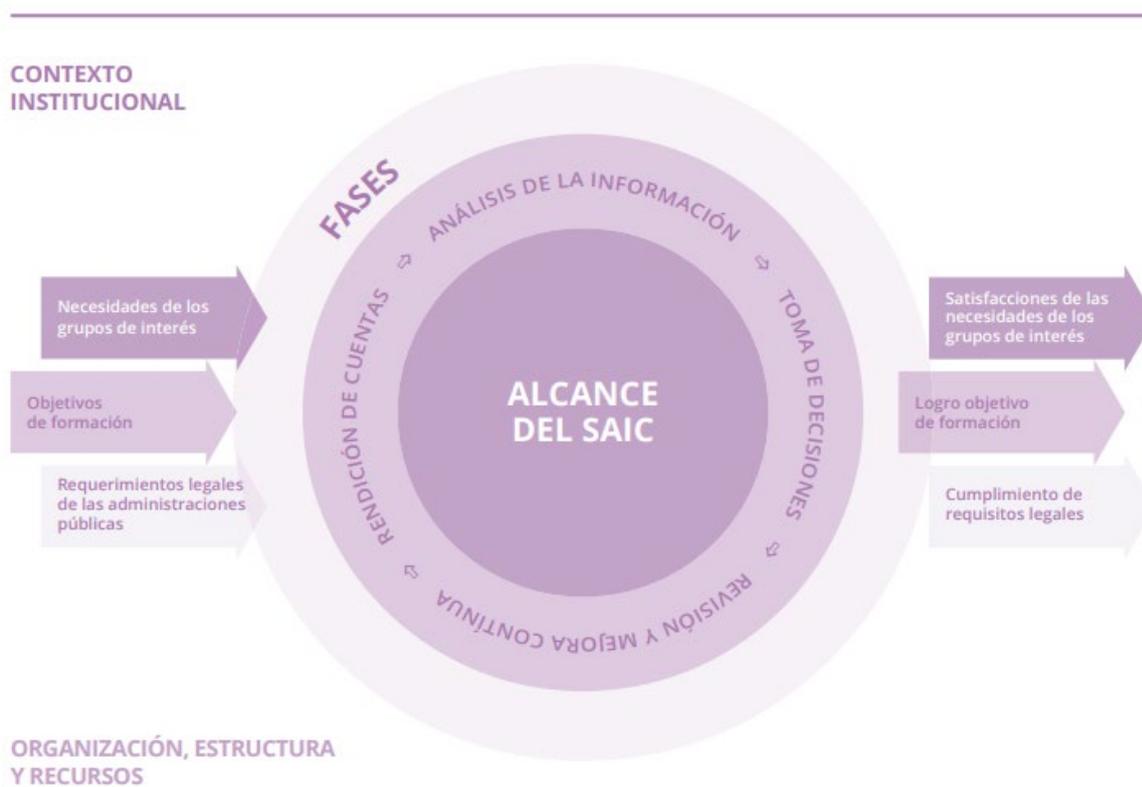


Figura 1. Interrelación de elementos a considerar en el alcance del Modelo.

El modelo AUDIT Internacional incluye 10 criterios:

1. Criterio 1. Política y objetivos de calidad.
2. Criterio 2. Garantía de calidad de los programas formativos.
3. Criterio 3. Orientación de las enseñanzas a los estudiantes.



CAPÍTULO 1. EL SISTEMA DE ASEGURAMIENTO INTERNO DE LA CALIDAD DE LA FACULTAD DE LETRAS DE LA UNIVERSIDAD DE MURCIA

4. Criterio 4. Personal académico y de apoyo a la docencia.
5. Criterio 5. Recursos y servicios.
6. Criterio 6. I+D+i y transferencia del conocimiento.
7. Criterio 7. Vinculación con el medio.
8. Criterio 8. Dimensión externa de la Institución de Educación Superior.
9. Criterio 9. Publicación de información sobre sus actividades y programas.
10. Criterio 10. Mantenimiento y actualización del SAIC.

El SAIC de la UMU está diseñado a nivel de Centro, por lo que se excluye de su alcance, por no ser competencia directa de su gestión, las actividades a las que se refieren los criterios 6 (I+D+i y transferencia), 7 (Vinculación con el medio) y 8 (Dimensión externa) de AUDIT Internacional.

El criterio 6 en la UMU lo desarrolla el Vicerrectorado con competencias en materia de Investigación a través del Área de Investigación y la Escuela Internacional de Doctorado. Los criterios 7 y 8 en la UMU los desarrolla el Vicerrectorado con competencias en materia de Responsabilidad Social, el Vicerrectorado con competencias en materia de Internacionalización, el Vicerrectorado con competencias en materia de Formación Continua y el Vicerrectorado con competencias en materia de Transferencia.

1.4. Documentos del SAIC de la Facultad

Los documentos que configuran el SAIC del Centro conforman el presente Manual (MSAIC) y los correspondientes procedimientos a los que se hace referencia en el mismo que despliegan el mapa de procesos. Se presentan agrupados como Manual de Procedimientos (MPSAIC). A ellos hay que añadir las posibles instrucciones que se consideren necesarias para desarrollar los contenidos de los procedimientos, así como los registros generados consecuencia de la implantación del SAIC que pueden necesitar, o no, de formatos preestablecidos para recoger la información necesaria para su archivo. El Centro cuenta, además, con un documento con la nomenclatura empleada en el depósito de evidencias en UNICA, disponible en <https://www.um.es/web/letras/calidad/documentos>.



CAPÍTULO 1. EL SISTEMA DE ASEGURAMIENTO INTERNO DE LA CALIDAD DE LA FACULTAD DE LETRAS DE LA UNIVERSIDAD DE MURCIA

Como se aprecia por el propio índice, el MSAIC se estructura en 10 capítulos. Los tres capítulos iniciales sirven de introducción a la definición del SAIC y los siguientes, elaborados a partir de la propuesta del programa AUDIT Internacional que indica los elementos que afectan a la formación universitaria y que el SAIC debe contemplar, lo desarrollan.

1.4.1. Actualización del SAIC y gestión documental

La Unidad para la Calidad elabora los procedimientos que forman parte del SAIC de los Centros de la UMU y los mantiene actualizados. Además, elabora la documentación marco del MSAIC y da el visto bueno a la edición particularizada por los Centros previa a su aprobación, así como a las instrucciones que estos puedan elaborar. Estos documentos son revisados por el Coordinador o la Coordinadora de Calidad de la UMU, con el visto bueno del Vicerrector o la Vicerrectora con competencias en materia de Calidad de la UMU.

Por su parte, el Coordinador o la Coordinadora de Calidad del Centro se encarga de revisar el MSAIC del Centro y de mantenerlo actualizado, de tener las evidencias a disposición de la CAC para su análisis y de informarla de las modificaciones que se produzcan en la documentación del SAIC.

La particularización del MSAIC, así como las instrucciones, en su caso, deben ser aprobadas por la CAC, que también podrá proponer a la Unidad para la Calidad cualquier sugerencia de modificación respecto a los documentos marco.

En la página web del Centro se expondrá la versión actualizada del MSAIC, las instrucciones aprobadas por el Centro y los procedimientos del SAIC en vigor. Cuando un procedimiento deje de estar en vigor, la Unidad para la Calidad lo comunicará al Centro.

La UMU dispone de una aplicación informática (UNICA) que ayuda a gestionar el SAIC y que realiza el control, custodia y se encarga de la publicación de las evidencias que genera el sistema.



CAPÍTULO 1. EL SISTEMA DE ASEGURAMIENTO INTERNO DE LA CALIDAD DE LA FACULTAD DE LETRAS DE LA UNIVERSIDAD DE MURCIA

Las evidencias se agruparán por curso, en el curso académico que se generen, en la aplicación UNICA, lo que permite que los registros se conserven en un soporte que garantice su integridad, acceso y trazabilidad en el tiempo.

La incorporación y modificación de las evidencias en la aplicación están limitadas al Coordinador o Coordinadora de Calidad y personas autorizadas por él o por ella, además de la Unidad para la Calidad.

Además, las evidencias serán publicadas en la web pública del Centro y/o de la UMU.

Algunos servicios de la UMU pueden apoyar en la gestión de los procesos.

1.5. Manual del SAIC de la Facultad

Como se indicó anteriormente, el MSAIC incluye una descripción general del SAIC del Centro, de acuerdo con las directrices del programa AUDIT Internacional elaboradas por la ANECA.

Consta de portada y contraportada en la que figuran la identificación del Centro y de su Decano o Decana, un resumen de revisiones del documento y las fechas de elaboración, revisión y aprobación del manual. En la portada se añade el logo de la Facultad de Letras.

En el encabezado de cada una de las páginas interiores del MSAIC figura el número y título del capítulo correspondiente y en el pie de cada página se incluirá el número de revisión del manual y fecha de la misma, así como el número de página y el número total de páginas del manual.

Como se indicó anteriormente, el MSAIC del Centro es inicialmente elaborado por la Unidad para la Calidad, siendo revisado y completado (capítulos 2 y 3) por el Coordinador o la Coordinadora de Calidad del Centro y propuesto por la CAC para que sea aprobado en Junta de Centro, dejando de ello constancia en acta.

El MSAIC debe revisarse, al menos cada tres años o siempre que se produzcan cambios en la organización y/o actividades del Centro, en las normas que le afecten o como consecuencia de resultados de evaluaciones o revisiones del SAIC. Cuando se produzca algún cambio, tras contar con la conformidad de la Unidad para la Calidad, se dejará constancia en el número de revisión



CAPÍTULO 1. EL SISTEMA DE ASEGURAMIENTO INTERNO DE LA CALIDAD DE LA FACULTAD DE LETRAS DE LA UNIVERSIDAD DE MURCIA

del pie de página y en la tabla de “Resumen de Revisiones” de la contraportada procediendo a su aprobación tal y como se indicó en el párrafo anterior. De las revisiones anteriores quedará una copia guardada.

El Equipo de Dirección del Centro ha de procurar que todos los grupos de interés del Centro tengan acceso al MSAIC. Para ello, se publicará en la página web del Centro, en un lugar bien visible, una versión actualizada del mismo y comunicará por la vía que considere adecuada cuando se hayan producido cambios en su redacción.



CAPÍTULO 2. PRESENTACIÓN DEL CENTRO

La Facultad de Letras comenzó su existencia con la Real Orden de 23 de marzo de 1915, en virtud de la cual se creó la Universidad de Murcia, y en la que se especifica que los estudios de Filosofía y Letras habrían de comenzar ese mismo año con su curso preparatorio. Las clases del preparatorio de Filosofía y Letras comenzaron en 1915 en el antiguo Instituto de Segunda Enseñanza, actualmente Francisco Cascales, situado en la Glorieta. En 1917 es nombrado su primer Decano (D. Pedro Font Puig). El Colegio del Carmen fue reformado y ampliado para acoger las clases de la que entonces era la recién creada Universidad, y allí permaneció desde 1920 hasta 1934. En 1935 la Universidad compró el Colegio de la Merced a los Hermanos Maristas, donde se instaló. Fue en 1968 cuando se inauguró el edificio de la Facultad de Filosofía y Letras, anejo en el complejo de la Merced, en la actualidad Facultad de Letras.

Además de impartir títulos de grado y máster, elaborados desde parámetros de calidad, interés social y dedicación de nuestros profesores, estudiantes y personal de administración y servicios, la actividad docente e investigadora de la Facultad de Letras se completa cada día con la oferta de actividades formativas y culturales destinadas a la formación continua de nuestros estudiantes y egresados, así como al enriquecimiento artístico e intelectual en general de la sociedad murciana. En la sociedad actual, la Facultad de Letras es consciente de su responsabilidad en la creación y difusión de los saberes que dignifican la condición del ser humano (históricos, geográficos, artísticos, filológicos, lingüísticos, literarios y traductológicos).

Muestra de su interés por implantar y mantener una oferta formativa de calidad, actualizada y en continua revisión, la Facultad de Letras cuenta con el certificado de la implantación de su Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad de acuerdo al modelo AUDIT (2020), así como con la Acreditación Institucional otorgada por el Consejo de Universidades (2020).



CAPÍTULO 3. ESTRUCTURA DEL CENTRO PARA LA GESTIÓN DE LA CALIDAD

La Facultad de Letras se compone de los siguientes Departamentos:

- Departamento de Filología Clásica
 - Área de Filología Griega
 - Área de Filología Latina
- Departamento de Filología Francesa, Románica, Italiana y Árabe
 - Área de Estudios Árabes e Islámicos
 - Área de Filología Francesa
 - Área de Filología Italiana
 - Área de Filología Románica
- Departamento de Filología Inglesa
 - Área de Filología Inglesa
- Departamento de Geografía
 - Área de Geografía Física
 - Área de Geografía Humana
 - Área de Análisis Regional
- Departamento de Historia del Arte
 - Área de Historia del Arte
- Departamento de Historia Moderna, Contemporánea de América y del Pensamiento y los Movimientos Sociales y Políticos
 - Área de Historia Contemporánea
 - Área de Historia de América
 - Área de Historia del Pensamiento y de los Movimientos Sociales y Políticos
 - Área de Historia Moderna
- Departamento de Lengua Española y Lingüística General
 - Área de Lengua Española
 - Área de Lingüística General
- Departamento de Literatura Española, Teoría de la Literatura y Literatura Comparada
 - Área de Literatura Española
 - Área de Teoría de la Literatura y Literatura Comparada



CAPÍTULO 3. ESTRUCTURA DEL CENTRO PARA LA GESTIÓN DE LA CALIDAD

- Departamento de Prehistoria, Arqueología, Historia Antigua, Historia Medieval y Ciencias y Técnicas Historiográficas
 - Área de Arqueología
 - Área de Ciencias y Técnicas Historiográficas
 - Área de Historia Antigua
 - Área de Historia Medieval
 - Área de Prehistoria
- Departamento de Traducción e Interpretación
 - Área de Filología Alemana
 - Área de Traducción e Interpretación

Además, en la docencia de sus títulos participa profesorado de áreas pertenecientes a otros centros de la UM.

En la fecha de revisión del presente Manual, la Facultad de Letras es responsable de la impartición de las siguientes titulaciones de grado y máster:

- Grado en Ciencia y Tecnología Geográficas
- Grado en Estudios Franceses
- Grado en Estudios Ingleses
- Grado en Filología Clásica
- Grado en Historia
- Grado en Historia del Arte
- Grado en Lengua y Literatura Españolas
- Grado en Traducción e Interpretación
- Máster Universitario en Historia y Patrimonio Histórico
- Máster Universitario en Investigación y Gestión del Patrimonio Histórico-Artístico y Cultural
- Máster Universitario en Lingüística Teórica y Aplicada
- Máster Universitario en Literatura Comparada Europea



CAPÍTULO 3. ESTRUCTURA DEL CENTRO PARA LA GESTIÓN DE LA CALIDAD

- Máster Universitario en Teología
- Máster Universitario en Traducción Editorial

A estos hay que sumar el Máster en Identidad Europea Medieval (Interuniversitario, coordinado por la Universidad de Lérida).

La Facultad de Letras está relacionada, a través de la Conferencia de Decanatos de Artes y Humanidades, con las demás universidades españolas donde se imparten titulaciones de estos ámbitos.

2.1. Organigrama y responsables

De acuerdo con el *Reglamento de Régimen Interno de la Facultad de Letras* (disponible en <https://www.um.es/web/letras/conoce-la-facultad/normativa>), la Facultad está dirigida por un equipo de dirección o equipo decanal.

El Equipo Decanal de la Facultad de Letras está constituido por el Decano o Decana, que ejerce las funciones de representación, dirección y gestión ordinaria del Centro; los Vicedecanos y/o Vicedecanas, que coordinan y dirigen las actividades del área de competencias que tengan asignadas; y, finalmente, el Secretario o Secretaria del Centro. La naturaleza, funciones, dedicación e incompatibilidades de cada uno de ellos se encuentran recogidas en el Título III (capítulos 1, 2 y 3) del citado *Reglamento de Régimen Interno de la Facultad de Letras*.

En la actualidad, los Vicedecanatos de la Facultad de Letras son los siguientes:

- Vicedecanato de Calidad
- Vicedecanato de Cultura y Comunicación
- Vicedecanato de Estudiantes y Empleo
- Vicedecanato de Estudios
- Vicedecanato de Grado y TFG
- Vicedecanato de Infraestructuras
- Vicedecanato de Internacionalización



El organigrama de la Facultad de Letras queda representado como sigue (fig. 2):

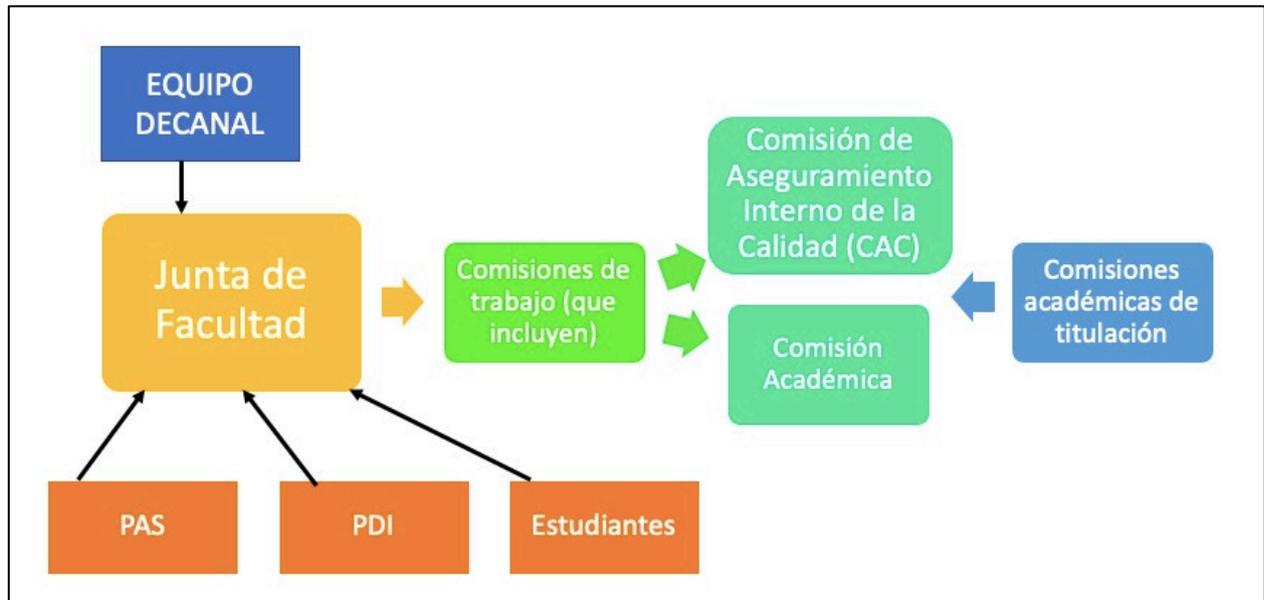


Fig. 2. Organigrama de la Facultad de Letras

En la figura 2 se plasma, de forma sucinta, la existencia de varias comisiones cuyo trabajo nutre a otras comisiones u órganos de gobierno de mayor envergadura. Así, las distintas comisiones de trabajo de la Junta de Facultad, señaladas en el *Reglamento de Régimen Interno de la Facultad de Letras*, optimizan el trabajo de esta (véase apartado 2.2). En esta Junta se encuentran, además, representados los grupos del PDI, PAS y estudiantado.

Del mismo modo, las distintas comisiones académicas de grado y máster, coordinadas por un coordinador o coordinadora académico/a, tutelan la actividad individual de cada titulación y realizan el seguimiento de los procesos señalado en el MPSAIC; tienen, por tanto, vínculos estrechos con la CAC y la Comisión Académica del Centro, donde están representadas (véase apartado 3.3, donde se detalla la composición de la CAC).

2.2. Órganos de gobierno. Comisiones

Los órganos de gobierno de la Facultad de Letras están compuestos, además de por el Equipo Decanal, por la Junta de Centro y sus comisiones de trabajo, y se encuentran recogidos en el



CAPÍTULO 3. ESTRUCTURA DEL CENTRO PARA LA GESTIÓN DE LA CALIDAD

Reglamento de Régimen Interno de la Facultad de Letras
(<https://www.um.es/web/letras/conoce-la-facultad/normativa>).

La Junta de Facultad, presidida por el Decano o Decana, es el órgano de gobierno de la Facultad. El *Reglamento de Régimen Interno de la Facultad de Letras* recoge sus funciones y composición en el Título II, capítulo 1, artículos 7 y 8.

Las comisiones de trabajo de la Junta son grupos de trabajo creados por la Junta de Facultad para el mejor cumplimiento de sus fines y vienen reguladas por el Título I, Sección Quinta (De las comisiones de trabajo) del *Reglamento de Régimen Interno de la Facultad de Letras*. Las Comisiones que atienden las necesidades y problemas habituales del Centro se conforman de acuerdo con las especificaciones reflejadas en el citado *Reglamento de Régimen Interno* y, en líneas generales, atienden a cuestiones como la coordinación académica; la calidad (incluyendo los resultados académicos); la movilidad de estudiantes; las cuestiones económicas, de infraestructura o culturales; o la diversidad. Además, la Facultad dispone de una Comisión Permanente.

Asimismo, existen Comisiones Académicas para cada una de las titulaciones de grado y máster ofrecidas desde la Facultad de Letras (<https://www.um.es/en/web/letras/conoce-la-facultad/estructura/comisiones>), cuyas funciones vienen definidas por Reglamento de funcionamiento propio de la UMU.

CAPÍTULO 3. ESTRUCTURA DEL CENTRO PARA LA GESTIÓN DE LA CALIDAD**3.1. Equipo de Dirección del Centro**

El Equipo de Dirección del Centro, y en particular su Decano o Decana como principal responsable de la gestión, actúa como corresponde a la dirección de cualquier organización comprometida con el establecimiento, desarrollo, revisión y mejora de un sistema de gestión de la calidad.



CAPÍTULO 3. ESTRUCTURA DEL CENTRO PARA LA GESTIÓN DE LA CALIDAD

En este sentido asume las responsabilidades que en los diferentes documentos del SAIC se indican, nombra un Coordinador o una Coordinadora de Calidad para que lo represente en todo lo relativo a la implantación y seguimiento del SAIC, promueve acciones de mejora para atender a los resultados de las revisiones, análisis y evaluaciones realizados, liderando en todo momento las actuaciones correspondientes al SAIC.

Para ello, el Equipo de Dirección del Centro propone la Política y los Objetivos de Calidad para las actividades objeto del alcance del SAIC, que será aprobada por la Junta de Centro, previo visto bueno de la CAC. Se compromete además a asegurar la disponibilidad de los recursos necesarios, en la medida de sus posibilidades, para que se cumplan los objetivos de calidad.

En este sentido, en el caso de la Facultad de Letras, no obstante, ha de tenerse presente que una amplia mayoría de infraestructuras necesarias para la docencia se ubica en edificios cuya gestión no depende de la Facultad de Letras (aulario de La Merced, aulario Rector Sabater, Biblioteca Antonio de Nebrija, Edificio C del campus de Espinardo). El mantenimiento de estos espacios corresponde al Vicerrectorado de Infraestructuras. La Facultad de Letras es responsable del mantenimiento y gestión del uso de los espacios situados en el edificio de la Facultad, como el Hemiciclo, las salas de grados Mariano Baquero y Jorge Guillén, la sala de audiovisuales, el ADLA Marga Zielinski o las salas de reuniones.

Igualmente, el Decano o la Decana mantiene una invitación, dirigida a todas las personas del Centro, para que realicen propuestas de mejora, las cuales serán estudiadas y, en su caso, analizadas por la CAC y aprobadas en Junta de Centro, con el objetivo de mejorar los procesos y los resultados de las titulaciones oficiales impartidas.

3.2. Coordinador/a de Calidad del Centro

El Decano o la Decana procederá a nombrar un Coordinador o una Coordinadora de Calidad, preferiblemente, miembro del Equipo de Dirección con el nombramiento de Vicedecano o Vicedecana, para que participe en las tareas correspondientes a la implantación, mantenimiento y mejora del SAIC del Centro.



CAPÍTULO 3. ESTRUCTURA DEL CENTRO PARA LA GESTIÓN DE LA CALIDAD

Con independencia de las responsabilidades que se le indiquen en el correspondiente nombramiento, en la documentación de los procesos o que le sean asignadas posteriormente por la CAC, el Coordinador o la Coordinadora de Calidad debe:

- Velar por el establecimiento, implantación y mantenimiento del MSAIC del Centro.
- Velar por el cumplimiento de los procesos del SAIC.
- Informar a la CAC sobre el desempeño del SAIC y de cualquier necesidad de mejora.
- Elaborar los informes de seguimiento del Centro que se presentan anualmente a la CAC para su discusión y su posterior aprobación en Junta de Centro.
- Elaborar el plan de acciones de mejora para su análisis en CAC y su posterior aprobación en Junta de Centro.

El Coordinador o la Coordinadora de Calidad obtiene la información de las titulaciones de grado y másteres universitarios que se imparten en el Centro de la persona responsable de la coordinación académica de dichas titulaciones, así como de cualquier otro coordinador o coordinadora del Centro.

3.3. Comisión de Aseguramiento de Calidad del Centro (CAC)

La CAC es un órgano que participa en las tareas de planificación y seguimiento del SAIC, actuando además como uno de los vehículos de comunicación interna de la política, objetivos, planes, programas, responsabilidades y logros de este sistema. Una enumeración no exhaustiva de sus funciones, ya que éstas se indican en la documentación de cada proceso, es la siguiente:

- Verifica la planificación del SAIC del Centro, de modo que se asegure el cumplimiento de los requisitos generales del MSAIC, de la Política y los Objetivos de Calidad y de los requisitos contemplados en las guías de verificación y certificación correspondientes.
- Recibe o, en su caso, coordina la formulación de los objetivos anuales del Centro y realiza el seguimiento de su ejecución.
- Realiza el seguimiento de la eficacia de los procesos a través de los indicadores asociados a los mismos.



CAPÍTULO 3. ESTRUCTURA DEL CENTRO PARA LA GESTIÓN DE LA CALIDAD

- Controla la ejecución de las acciones derivadas de la revisión del sistema, y, en general, de cualquier proyecto o proceso que no tenga asignado específicamente un responsable para su seguimiento.
- Analiza, realiza la toma de decisiones y hace el seguimiento de las acciones de respuesta a las sugerencias, quejas y reclamaciones.
- Es informada por el Coordinador o la Coordinadora de Calidad de los resultados del desarrollo de todos los procesos y propone un plan de acciones de mejora que puedan derivarse de esos resultados.

De forma resumida, podría indicarse que la CAC se encarga de la planificación y aplicación del SAIC en el Centro, de analizar las evidencias recogidas en el mismo y realizar propuestas de acciones de mejora y el seguimiento de las aprobadas. Asimismo, es responsable de que el seguimiento y la acreditación de las titulaciones oficiales que se imparten en el Centro se puedan llevar a cabo tal y como las normativas establecen y de que las recomendaciones, sugerencias y propuestas de mejora incluidas en los preceptivos informes de evaluación interna y externa, se consideren y apliquen correctamente.

De la CAC del Centro formará parte, al menos:

- El Decano o la Decana de la Facultad, que actuará como Presidente o Presidenta, o persona en quien delegue (preferiblemente el Coordinador o la Coordinadora de Calidad).
- El Coordinador o la Coordinadora de Calidad.
- La persona responsable de cada una de las titulaciones oficiales de grado y máster universitario que se impartan en el Centro (Coordinador o Coordinadora de la titulación). Estos actúan como representantes del grueso del profesorado de la Facultad.
- Una representación de los restantes grupos en los términos que los Estatutos y el *Reglamento de Régimen Interno* plantean sobre la composición de las comisiones.
- Un miembro de la Unidad para la Calidad, designado por la dirección de la misma.



CAPÍTULO 3. ESTRUCTURA DEL CENTRO PARA LA GESTIÓN DE LA CALIDAD

- Como Secretario o Secretaria de la comisión actuará el Secretario o Secretaria del Centro, o persona en quien delegue.
- Representantes externos (tutores de prácticas externas académicas y/o egresados de titulaciones del centro).

Se reunirá, al menos, tres veces cada curso académico, tras ser convocada por su Secretario o Secretaria o por el Coordinador o la Coordinadora de Calidad. De las sesiones, el Coordinador o la Coordinadora de Calidad levantará la correspondiente acta que, tras su aprobación, se archivará en una aplicación creada al efecto.

De acuerdo con el artículo 18.2 de Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público *“El acta de cada sesión podrá aprobarse en la misma reunión o en la inmediata siguiente. El secretario elaborará el acta con el visto bueno del Presidente y lo remitirá a través de medios electrónicos, a los miembros del órgano colegiado, quienes podrán manifestar por los mismos medios su conformidad o reparos al texto, a efectos de su aprobación, considerándose, en caso afirmativo, aprobada en la misma reunión”*.

Las actas una vez aprobadas deben ir firmadas por el Presidente o la Presidenta o el Secretario o la Secretaria, o persona en quien hayan delegado.

El Centro cuenta con comisiones académicas de titulación que elaborarán informes de seguimiento anuales de las titulaciones y, en su caso, propondrán acciones de mejora. Estas comisiones realizarán los correspondientes análisis de resultados de las diferentes titulaciones, informando a la CAC de los principales acuerdos y propuestas de mejora adoptadas, que serán analizadas y validadas por la CAC para asegurar el cumplimiento del SAIC del Centro. La CAC recibe del Coordinador o Coordinadora de Calidad el informe de seguimiento anual del Centro y, en su caso, propondrá acciones de mejora que serán elevados a la Junta de Centro.

3.4. Junta de Centro

La Junta de Centro, como órgano de representación y gobierno del mismo, tiene sus responsabilidades generales definidas en los Estatutos de la UMU y en el correspondiente



CAPÍTULO 3. ESTRUCTURA DEL CENTRO PARA LA GESTIÓN DE LA CALIDAD

Reglamento de Régimen Interno de la Facultad de Letras. En lo referente al SAIC, este manual, los diferentes procedimientos y sus indicadores indican las diferentes responsabilidades para su implementación.



CAPÍTULO 4. POLÍTICA Y OBJETIVOS DE CALIDAD

CAPÍTULO 4. POLÍTICA Y OBJETIVOS DE CALIDAD

El Centro es consciente de que debe consolidar una cultura de calidad, apoyada en una política y unos objetivos conocidos y accesibles públicamente, como compromiso con el aseguramiento de la calidad. Estos objetivos generales de calidad de los Centros se vertebran, al menos, sobre 4 ejes: programas formativos, atención a los estudiantes, recursos humanos y materiales y resultados y valoración, que se despliegan anualmente en objetivos concretos, tomando en consideración los resultados de los indicadores de años anteriores.

Para ello, el Decano o la Decana realiza una declaración pública y por escrito de su política y objetivos de calidad, que alcanza a todas las titulaciones oficiales que se imparten en el Centro y de la que, por tanto, es responsable último.

Directrices:

4.1. Establecer mecanismos para definir, aprobar y revisar de forma periódica la política y objetivos de calidad, alineados con la estrategia/modelo de enseñanza- aprendizaje de la institución, considerando tanto el contexto nacional/internacional, como la actividad investigadora de sus docentes.

4.2. Valorar la inclusión, en la definición de su política de calidad, de aspectos como:

- Defensa de la libertad académica.
- Comportamiento ético.
- Lucha contra el fraude académico.
- Prevención de la intolerancia y la discriminación del estudiantado y de su personal.
- Atención a la equidad, diversidad e igualdad de género.
- Acceso a la educación superior de poblaciones y/o grupos étnicos especialmente vulnerables.
- Inclusión de personas con discapacidad.



CAPÍTULO 4. POLÍTICA Y OBJETIVOS DE CALIDAD

- Gestión integral de riesgos y desastres y adaptación al cambio climático.
- Ampliación a las actividades que subcontrata, o son realizadas por terceros.
- Cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

4.3. Indicar qué grupos de interés, tanto internos como externos, han estado implicados, así como los mecanismos de participación y de toma de decisiones implicados en la definición, implantación, revisión y mejora de la política y los objetivos de calidad.

4.4. Difundir de manera formal, pública y por escrito su política, alcance y objetivos de calidad, de modo que puedan ser conocidos, al menos en sus aspectos básicos, por los diferentes grupos de interés.

4.5. Integrar diferentes elementos (órganos, procedimientos, procesos, indicadores, registros, etc.) para configurar un sistema que permita desplegar dicha política de calidad en la institución y en las actividades que desarrollan cada uno de sus grupos de interés.

4.6. Desarrollar los mecanismos necesarios para implementar mejoras derivadas del proceso de evaluación periódica de los resultados de la política y objetivos de calidad.

4.7. Definir una sistemática para la rendición de cuentas a los grupos de interés, en relación con el cumplimiento de la política y objetivos de calidad del Centro.

Para su elaboración, revisión y actualización, dispone de un procedimiento documentado (PE01 *Establecimiento, revisión y actualización de la política y los objetivos de la calidad*) en el que se indican las acciones a llevar a cabo tanto para la definición y aprobación en su versión inicial, como para proceder a su revisión y mejora de forma sistemática.

En el manual se identifican los grupos de interés y, en cada proceso, los cauces y mecanismos de participación y de rendición de cuentas.

4.1. Identificación de los grupos de interés

Por grupo de interés se entiende toda aquella persona, grupo o institución que está interesada en el Centro, en las enseñanzas impartidas o en los resultados obtenidos. De modo general se consideran los grupos de interés indicados en la tabla siguiente, junto a algunos de los



CAPÍTULO 4. POLÍTICA Y OBJETIVOS DE CALIDAD

principales aspectos objeto de atención, que se detallan en los diferentes procedimientos del SAIC.

| Grupo de interés | Aspectos a considerar en el SAIC |
|--------------------------------|---|
| Estudiantado | Selección y admisión de estudiantes, perfil de formación, organización y desarrollo de las enseñanzas, movilidad, prácticas externas, sistemas de apoyo al aprendizaje, profesorado y personal de administración y servicios, recursos, incidencias, resultados de la formación e inserción laboral y grado de satisfacción. |
| Futuros estudiantes | Selección y admisión de estudiantes (especialmente, planes de captación), perfil de formación, organización y desarrollo de las enseñanzas, movilidad, prácticas externas, sistemas de apoyo al aprendizaje, resultados de la formación e inserción laboral. |
| Profesorado y PAS del Centro | Selección y admisión de estudiantes, perfil de formación, organización y desarrollo de las enseñanzas, sistemas de apoyo al aprendizaje, profesorado y personal de administración y servicios, recursos, progreso y rendimiento académico, resultados de la formación/investigación e inserción laboral, sistemas de información y grado de satisfacción. |
| Equipo de Dirección del Centro | Selección y admisión de estudiantes, oferta formativa, organización y desarrollo de las enseñanzas, movilidad, prácticas externas, sistemas de apoyo al aprendizaje, profesorado y personal de administración y servicios, recursos, análisis de resultados y aporte de información. |
| Empleadores/as | Oferta formativa, perfil de formación, calidad de la formación e inserción laboral y grado de satisfacción. |
| Egresados/as | Oferta formativa, perfil de formación, prácticas externas, calidad de la formación e inserción laboral y grado de satisfacción. |
| Administraciones educativas | Oferta formativa, perfil de formación, personal académico y de administración y servicios, progreso y rendimiento académico, calidad de la formación e inserción laboral de egresados/as y sistemas de información y grado de satisfacción. |
| Sociedad en general | Selección y admisión de estudiantes, perfil de formación, organización y desarrollo de las enseñanzas, sistemas de apoyo al aprendizaje, profesorado y personal de administración y servicios, recursos, progreso y rendimiento académico, resultados de la formación/investigación e inserción laboral, sistemas de información y grado de satisfacción. |



CAPÍTULO 4. POLÍTICA Y OBJETIVOS DE CALIDAD**4.2. Cauces de participación de los grupos de interés**

El estudiantado, profesorado y PAS del Centro están representados, o forman parte de los diferentes órganos colegiados: comisiones académicas de titulación, CAC y Junta de Centro, así como de las diferentes comisiones que emanan de la anterior (capítulo 2 MSAIC).

Además, está establecida su participación en los Consejos de Departamento y en los órganos supra-facultativos, como Consejo Social, Claustro o Consejo de Gobierno y sus respectivas comisiones.

La composición para Juntas y Comisiones se ajustará a lo que indiquen los Estatutos de la UMU, así como el correspondiente *Reglamento de Régimen Interno de la Facultad de Letras* (véase también apartado 2.2) y/o los Reglamentos y normativas que pudiera establecer la UM.

Empleadores/as, egresados/as, administraciones educativas y sociedad, en general, están representados, dentro de la estructura de la UMU, en el Consejo Social. Además, deben ser consultados por el Centro ante decisiones en las que su opinión se considera fundamental, por medio de encuestas o reuniones focales mantenidas con el Equipo de Dirección o grupo en quien delegue.

En los casos en que el Centro contempla la realización de prácticas externas, esta relación es especialmente fluida, tanto con los representantes directos de las empresas u organismos en los que tienen lugar, como con las personas encargadas de tutelar externamente las tareas encomendadas al estudiantado. Estos tutores de prácticas externas (curriculares) constituyen el grueso del grupo de empleadores/as con los que el Centro establece contacto.

4.3. Rendición de cuentas a los grupos de interés

La rendición de cuentas se realiza a los distintos grupos de interés en la CAC del Centro.

Anualmente se elabora:

- el plan de acciones de mejora (PM01).
- el plan anual de calidad (PE01).



CAPÍTULO 4. POLÍTICA Y OBJETIVOS DE CALIDAD

- el informe de seguimiento del Centro (PE02).

Será el Equipo de Dirección el encargado de informar a la Junta de Centro y, tras su aprobación, procederá a la publicación en la página web del Centro de la información pertinente para conocimiento de la comunidad universitaria, en particular, y de la sociedad, en general.

Con el fin de rendir cuentas a los grupos de interés de la comunidad universitaria, así como de la sociedad en su conjunto, se presentará en el Claustro y en el Consejo Social la memoria anual de calidad de la UMU.



CAPÍTULO 5. ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD DE LOS PROGRAMAS FORMATIVOS

El Centro debe contar con mecanismos que le permitan mantener y renovar su oferta formativa, desarrollando metodologías para el diseño, aprobación, control y revisión periódica (interna y externa), de los programas.

Las directrices a las que debe de atender en sus diferentes niveles organizativos son:

5.1. Determinar los órganos, grupos de interés (incluyendo, entre otros, a representantes de estudiantes y empleadores) y procedimientos implicados en el desarrollo de los programas formativos, durante sus etapas de:

- Diseño.
- Aprobación institucional.
- Planificación.
- Impartición de acuerdo con las memorias verificadas/acreditadas y guías docentes.
- Revisión periódica del título, de sus objetivos, mecanismos de coordinación, evaluación, resultados de aprendizaje asociados, etc.
- Extinción y/o modificación (cuando corresponda).

5.2. Disponer de un sistema que permita alinear los objetivos de los planes de estudios con la estrategia institucional y las necesidades de la sociedad, estableciendo una carga de trabajo asumible para el estudiantado y buscando la satisfacción de sus necesidades y expectativas.

5.3. Establecer mecanismos que regulen el proceso de toma de decisiones relativo a la oferta formativa y a cada una de las fases del ciclo de vida de los títulos que ofrece.

5.4. Disponer de sistemas de recogida y análisis de información (incluida la relativa a la evolución de sus contenidos en el entorno nacional e internacional) que le permita valorar el mantenimiento y relevancia de su oferta formativa, su actualización o renovación.



CAPÍTULO 5. ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD DE LOS PROGRAMAS FORMATIVOS

5.5. Asegurar que se desarrollan los mecanismos necesarios para implementar las mejoras derivadas del proceso de revisión periódica de los títulos, tanto interna como externa de los resultados de las titulaciones impartidas por el Centro

5.6. Determinar el modo (cómo, quién, cuándo) en que se rinde cuentas a los grupos de interés sobre el diseño, organización, desarrollo, revisión y mejora de las enseñanzas impartidas por el Centro.

Para llevar adelante las anteriores funciones, el SAIC del Centro cuenta, entre otros, con los siguientes procedimientos incluidos en su MPSAIC:

- PE01 Establecimiento, revisión y actualización de la política y los objetivos de la calidad.
- PE02 Ciclo de vida de las titulaciones.
- PC01 Planificación docente, desarrollo de las enseñanzas y evaluación del aprendizaje.
- PC03 Perfiles de ingreso, captación, selección y admisión de estudiantes.
- PC05 Resultados académicos.
- PC09 Información pública.
- PA03 Satisfacción, expectativas y necesidades.
- PA04 Gestión de incidencias (S-Q-R-F).
- PM01 Plan de acciones de mejora.



CAPÍTULO 6. ORIENTACIÓN DE LAS ENSEÑANZAS A LOS ESTUDIANTES**CAPÍTULO 6. ORIENTACIÓN DE LAS ENSEÑANZAS A LOS ESTUDIANTES**

El Centro debe dotarse de procedimientos que le permitan comprobar que las acciones que emprende tienen como finalidad fundamental favorecer el aprendizaje del estudiantado y su acceso a las normas que regulan todas las fases del proceso formativo, desde su admisión, adquisición de competencias y habilidades, hasta la certificación de los resultados de aprendizaje adquiridos. En consecuencia, debe atender a las siguientes directrices:

6.1. Disponer de un sistema que le permita recoger, valorar y utilizar la información sobre las necesidades de apoyo y orientación de los estudiantes del Centro, de acuerdo a su diversidad, y con objeto de diseñar, aplicar y establecer acciones de mejora periódicas en materia de:

- Captación, acceso, admisión y matriculación de estudiantes.
- Balance y nivelación entre perfil de ingreso requerido vs perfil de ingreso aportado.
- Reconocimiento de las calificaciones, créditos y/o cualificación profesional obtenidos con carácter previo.
- Apoyo y orientación a estudiantes sobre el desarrollo de la enseñanza, fomentando su autonomía y el respeto entre estudiantado y profesorado.
- Apoyo y orientación en la atención a la diversidad.
- Planificación y coordinación docente.
- Desarrollo del proceso de enseñanza y aprendizaje, mediante el uso de diferentes modalidades de impartición y métodos flexibles de enseñanza y aprendizaje.
- Evaluación de aprendizajes y competencias alcanzadas, conforme a procesos y criterios públicos, difundidos y conocidos con antelación.
- Realización de prácticas externas y movilidad de estudiantes.
- Gestión de las reclamaciones, quejas, sugerencias y felicitaciones.
- Orientación profesional, incluyendo información sobre becas y otras ayudas.



CAPÍTULO 6. ORIENTACIÓN DE LAS ENSEÑANZAS A LOS ESTUDIANTES

- Ofrecimiento de un canal de vinculación personal/profesional con las personas egresadas (*Alumni*).
- Posibilitar un entorno favorecedor del aprendizaje a lo largo de la vida.

6.2. Determinar los procedimientos con los que cuenta para regular y garantizar los procesos de toma de decisiones relacionados con el estudiantado.

6.3. Establecer mecanismos que regulen y difundan la normativa que afecta al estudiantado, en cuanto a sus derechos y obligaciones: reglamentos (evaluación, petición de certificaciones, reconocimiento y transferencia de créditos, progreso y permanencia, sanciones, etc.), normas de uso de instalaciones, calendarios, horarios, beneficios que ofrece la UMU, etc.

6.4. Definir los mecanismos utilizados en el diseño, desarrollo, revisión y mejora de los procesos relacionados con el aprendizaje del estudiantado (citados en el apartado 6.1) e identificar de qué forma los grupos de interés y el alumnado, en particular, participan en aquellos.

6.5. Indicar el procedimiento seguido para rendir cuentas sobre los resultados del aprendizaje del estudiantado.

Para cumplir con las anteriores funciones, el SAIC del Centro tiene definidos, entre otros, los siguientes procedimientos incluidos en su MPSAIC:

- PE02 Ciclo de vida de las titulaciones.
- PC01 Planificación docente, desarrollo de las enseñanzas y evaluación del aprendizaje.
- PC03 Perfiles de ingreso, captación, selección y admisión de estudiantes.
- PC04 Orientación a estudiantes.
- PC05 Resultados académicos.
- PC06 Movilidad de los estudiantes.
- PC07 Prácticas externas.
- PC08 Inserción laboral.
- PC09 Información pública.



CAPÍTULO 6. ORIENTACIÓN DE LAS ENSEÑANZAS A LOS ESTUDIANTES

- PA03 Satisfacción, expectativas y necesidades.
- PA04 Gestión de incidencias (S-Q-R-F).
- PM01 Plan de acciones de mejora.



CAPÍTULO 7. PERSONAL ACADÉMICO/INVESTIGADOR Y DE APOYO A LA DOCENCIA

La UMU debe contar con mecanismos que aseguren que el acceso, gestión, desarrollo y formación de su personal académico/investigador y de apoyo a la docencia, se realiza con las debidas garantías para que cumpla con las funciones que le son propias.

Para ello, el Centro, por sí mismo o bien la UMU, de forma centralizada, debe de atender las siguientes directrices:

7.1. Dotarse de procedimientos que le permitan recoger y valorar información sobre las necesidades de personal académico/investigador (perfil del puesto, competencias requeridas, etc.), de acuerdo con la política de personal de la institución y de la normativa oficial vigente.

7.2. Identificar el modo en que los grupos de interés, en especial profesorado y personal de apoyo a la docencia, participan en la definición de la política del personal y en su desarrollo.

7.3. Disponer de un sistema para la definición, revisión periódica y mejora continua de la política y actuaciones institucionales relacionadas con el PAS, asegurando su cualificación y desarrollo de competencias.

7.4. Contar con medios para recoger y analizar información relativa a las competencias y a los resultados actuales de su personal académico/investigador, con objeto de mejorar los procesos de acceso, formación, evaluación del desempeño, promoción, reconocimiento y desvinculación, así como el rendimiento y la satisfacción de dicho personal.

7.5. Determinar los procedimientos con los que cuenta para regular y garantizar procesos justos y transparentes de toma de decisiones relacionados con los aspectos descritos en el punto 7.3.

7.6. Contar con mecanismos que permitan a su personal académico/investigador y de apoyo a la docencia, reforzar el vínculo entre docencia e investigación, así como acceder a nuevos métodos de enseñanza y aprendizaje, evaluación y uso de nuevas tecnologías.



CAPÍTULO 7. PERSONAL ACADÉMICO/INVESTIGADOR Y DE APOYO A LA DOCENCIA

7.7. Disponer de una sistemática que le permita definir, revisar y mejorar de forma continua la política y actuaciones institucionales relacionadas con su personal académico/investigador y de apoyo a la docencia.

7.8. Indicar el procedimiento seguido para rendir cuentas sobre los resultados de la aplicación de su política de personal docente e investigador.

Para cumplir las anteriores funciones, el SAIC del Centro cuenta, entre otros, con los siguientes procedimientos incluidos en su MPSAIC:

- PE02 Ciclo de vida de las titulaciones.
- PC01 Planificación docente, desarrollo de las enseñanzas y evaluación del aprendizaje.
- PC09 Información pública.
- PA03 Satisfacción, expectativas y necesidades.
- PA04 Gestión de incidencias (S-Q-R-F).
- PA05 Gestión del personal académico y de apoyo a la docencia.
- PM01 Plan de acciones de mejora.



CAPÍTULO 8. RECURSOS Y SERVICIOS

La UMU y el Centro deben dotarse de mecanismos que le permitan diseñar, gestionar y mejorar los servicios de apoyo al alumnado, así como de los recursos humanos y materiales (aulas, salas de estudio, aulas de informática, laboratorios, salas de reunión, puestos de lectura en biblioteca y equipamiento, material científico, técnico, asistencial y artístico), necesarios para facilitar un adecuado desarrollo de su aprendizaje.

Por esta razón el Centro, por sí mismo o bien la UMU, de forma centralizada, debe atender las siguientes directrices:

8.1. Establecer los procedimientos para canalizar las distintas vías de participación de los grupos de interés en la gestión de los recursos materiales y en la prestación de los servicios.

8.2. Disponer de mecanismos que le permitan obtener, valorar y utilizar información para la dotación de:

- Recursos materiales e inmateriales (atendiendo, entre otros, a los aspectos relacionados con discapacidad, seguridad y prevención de riesgos y gestión medioambiental).
- Servicios de apoyo y orientación (tutoría, prácticas de laboratorio, administración y secretaría, etc.).

Para todos los casos, dicha dotación estará adaptada a la modalidad de enseñanza impartida (presencial, dual, híbrida o a distancia) y a la diversidad del alumnado. Así mismo, será flexible para asegurar una rápida capacidad de adaptación de la metodología normativa utilizada, en caso de que circunstancias externas excepcionales así lo demanden.

8.3. Determinar los procedimientos con los que cuenta para regular y garantizar los procesos de toma de decisiones relacionados con los recursos materiales y los servicios.



CAPÍTULO 8. RECURSOS Y SERVICIOS

8.4. Contar con mecanismos que garanticen la adecuación, mantenimiento, actualización y mejora de los recursos y servicios de apoyo y bienestar ofrecidos por la UMU y/ o el Centro, así como su accesibilidad y aprovechamiento por parte de los diferentes colectivos de usuarios.

8.5. Indicar el procedimiento seguido para rendir cuentas sobre la adecuación, nivel de uso y grado de satisfacción de las y los usuarios, respecto a los recursos y servicios de apoyo puestos a su disposición.

Para cumplir estas funciones, el SAIC del Centro cuenta, entre otros, con los siguientes procedimientos incluidos en su MPSAIC:

- PC01 Planificación docente, desarrollo de las enseñanzas y evaluación del aprendizaje.
- PC09 Información pública.
- PA03 Satisfacción, expectativas y necesidades.
- PA04 Gestión de incidencias (SQRF).
- PA05 Gestión del personal académico y de apoyo a la docencia.
- PA06 Gestión de los recursos materiales y servicios.
- PM01 Plan de acciones de mejora.



CAPÍTULO 9. PUBLICACIÓN DE INFORMACIÓN SOBRE EL DESARROLLO DE ACTIVIDADES Y PROGRAMAS

El Centro debe publicar información fiable, actualizada y accesible, relativa a las actividades realizadas en aquella, así como a los programas formativos ofertados y sus resultados.

En consecuencia, debe de atender a las siguientes directrices, bien por sí mismo o en colaboración con alguno de los servicios de la UMU:

9.1. Disponer de sistemáticas de actuación que le permitan obtener información tanto del desarrollo y resultados de los programas impartidos, como de aquellas otras actividades vinculadas al cumplimiento de los criterios del Modelo AUDIT Internacional.

9.2. Determinar los mecanismos para regular y garantizar los procesos de toma de decisiones relacionados con la publicación de información actual y fidedigna, relativa a los programas ofertados y otras actividades desarrolladas por el Centro.

9.3. Determinar el procedimiento establecido para informar de forma comprensible a los grupos de interés, incluyendo los distintos niveles de la estructura organizativa del Centro acerca de, al menos:

- Oferta formativa.
- Objetivos de los títulos, plan de estudios y guías docentes.
- Resultados de aprendizaje obtenidos por las y los egresados.
- Políticas de acceso, admisión (perfil de ingreso recomendado) y orientación del estudiantado.
- Metodologías de enseñanza-aprendizaje y sistemas de evaluación (criterios de calificación, incluidas las prácticas externas).
- Movilidad.



CAPÍTULO 9. PUBLICACIÓN DE INFORMACIÓN SOBRE EL DESARROLLO DE ACTIVIDADES Y PROGRAMAS

- Prácticas externas.
- Reclamaciones, quejas/ alegaciones y sugerencias.
- Posibilidades de continuidad de los estudios y/o a las diversas oportunidades de empleo y ámbitos de desempeño profesional.
- Acceso, evaluación, promoción y reconocimiento del personal académico y de apoyo a la docencia.
- Temas tratados y acuerdos alcanzados en los órganos de representación y decisión colegiados y/o unipersonales del Centro.
- Servicios y recursos ofrecidos por la UMU y el Centro.
- Resultados de la enseñanza, tanto previstos, como realmente obtenidos (tasas de rendimiento académico/ aprendizaje, inserción laboral, y satisfacción de los distintos grupos de interés).
- Resultados de las evaluaciones externas realizadas a las titulaciones ofertadas (VMSA).

9.4. Definir cómo se realiza el control, revisión periódica y mejora continua de la información pública que se facilita a los grupos de interés.

9.5. Indicar el procedimiento empleado para rendir cuentas sobre los resultados de la publicación y difusión de información sobre los programas, así como de las otras actividades relacionadas, desarrolladas por el Centro.

Para cumplir las anteriores funciones, el SAIC del Centro, tiene establecidos, entre otros, los siguientes procedimientos incluidos en su MPSAIC:

- PE01 Establecimiento, revisión y actualización de la política y los objetivos de la calidad.
- PE02 Ciclo de vida de las titulaciones.



CAPÍTULO 9. PUBLICACIÓN DE INFORMACIÓN SOBRE EL DESARROLLO DE ACTIVIDADES Y PROGRAMAS

- PC01 Planificación docente, desarrollo de las enseñanzas y evaluación del aprendizaje.
- PC03 Perfiles de ingreso, captación, selección y admisión.
- PC04 Orientación a estudiantes.
- PC05 Resultados académicos.
- PC06 Movilidad de los estudiantes.
- PC07 Prácticas externas.
- PC08 Inserción laboral.
- PC09 Información pública.
- PA03 Satisfacción, expectativas y necesidades.
- PA04 Gestión de incidencias (S-Q-R-F).
- PA05 Gestión del personal académico/investigador y de apoyo a la docencia.
- PA06 Gestión de recursos materiales y servicios.
- PM01 Plan de acciones de mejora.

El análisis de resultados académicos tiene un interés particular para el Centro, en tanto que los Estatutos de la UMU obligan a realizar un análisis anual de los mismos incluyendo propuestas de mejora, que habrán de remitir a la Comisión de Calidad del Claustro para que esta informe en sesión plenaria.

Todos los procesos que configuran el mapa de procesos del SAIC del Centro están relacionados y son la referencia y fuente de alimentación para el procedimiento PC09. *Información pública*, que desarrolla lo indicado en este capítulo del MSAIC.



CAPÍTULO 10. MANTENIMIENTO Y ACTUALIZACIÓN DEL SAIC

CAPÍTULO 10. MANTENIMIENTO Y ACTUALIZACIÓN DEL SAIC

El Centro debe diseñar e implantar un SAIC que ayude de manera eficaz al logro y mejora continua de sus resultados y posibilite su evaluación externa con carácter periódico. En consecuencia, debe de atender a las siguientes directrices:

10.1. Definir el órgano responsable, mecanismo de toma de decisiones y procedimiento de aprobación, control, revisión y mejora continua del SAIC, así como de la documentación que le da soporte.

10.2. Indicar los grupos de interés implicados y vías de participación en el diseño, implantación y mantenimiento del SAIC.

10.3. Disponer de un sistema que garantice el acceso de los usuarios a la documentación del SAIC, asegurando que esta describa de manera fiel y actualizada tanto los procesos que se llevan a cabo en el Centro, como sus mecanismos de medición, análisis y mejora.

10.4. Definir una sistemática para lograr un conocimiento operativo de lo previsto en la documentación del SAIC por parte de los grupos de interés a los que aplique, con la profundidad y detalle adecuados a cada caso.

10.5. Establecer un procedimiento para asegurar que los registros generados durante la implementación del SAIC se conservan en un soporte que garantice su integridad, acceso y trazabilidad durante el periodo que se especifique como necesario.

10.6. Determinar el procedimiento establecido para desarrollar auditorías internas periódicas al SAIC, con el fin de evaluar de manera objetiva su grado de implantación real en el Centro.

10.7. Evaluar periódicamente por un organismo externo el SAIC del Centro, de modo que su reconocimiento contribuya a incrementar la confianza de los grupos de interés en la calidad de las actividades que se realizan en aquel.



CAPÍTULO 10. MANTENIMIENTO Y ACTUALIZACIÓN DEL SAIC

Para cumplir las anteriores funciones, el SAIC del Centro, tiene establecidos, entre otros, los siguientes procedimientos incluidos en su MPSAIC:

- PA07 Auditorías Internas.
- PA08 Mantenimiento y actualización del SAIC.
- PM01 Plan de acciones de mejora.



Procedimientos SAIC vs AUDIT INTERNACIONAL

| | PE01 | PE02 | PC01 | PC03 | PC04 | PC05 | PC06 | PC07 | PC08 | PC09 | PA03 | PA04 | PA05 | PA06 | PA07 | PA08 | PM01 | MANUA L |
|--|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------------|
| POLÍTICA Y OBJETIVOS DE CALIDAD | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| GARANTÍA DE CALIDAD DE LOS PROGRAMAS FORMATIVOS | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| ORIENTACIÓN DE LAS ENSEÑANZAS A LOS ESTUDIANTES | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| PERSONAL ACADÉMICO Y DE APOYO A LA DOCENCIA | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| RECURSOS Y SERVICIOS | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| PUBLICACIÓN DE INFORMACIÓN SOBRE SUS ACTIVIDADES Y PROGRAMAS | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| MANTENIMIENTO Y ACTUALIZACIÓN DEL SAIC | | | | | | | | | | | | | | | | | | Cap.1 |



MSAIC DE LA FACULTAD DE LETRAS
ANEXO I

