



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



Marzo 2019

	Índice MSAIC DE LA FACULTAD DE LETRAS	
---	--	---

IDENTIFICACIÓN DE LA FACULTAD Y SU DECANO/A	
Facultad de	Letras
Decano/a	Pascual Cantos Gómez
e-mail	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 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.

	Índice MSAIC DE LA FACULTAD DE LETRAS	
---	--	---

		Fecha
Elaborado por	Unidad para la Calidad	Mayo 2018
Revisado por	Jefa de Área de Calidad e Innovación y Coordinador de Calidad de la Universidad de Murcia	Mayo 2018
Visto Bueno por	Vicerrector de Calidad, Cultura y Comunicación	Mayo 2018
Informado y aprobado en	Consejo de Gobierno	Junio 2018
Revisado, completado y adaptado al Centro por	Coordinadora de Calidad y Decano de la Facultad	Febrero 2019
Aprobado en Comisión de Aseguramiento de Calidad de la Facultad		Marzo 2019
Aprobado en Junta de Facultad		Marzo 2019

 <p>UNIVERSIDAD DE MURCIA</p>	<p>Índice MSAIC DE LA FACULTAD DE LETRAS</p>	 <p>Unidad para la calidad</p>
--	--	---

ÍNDICE

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

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 al aprendizaje

Capítulo 7. Personal académico y de apoyo a la docencia

Capítulo 8. Recursos materiales y humanos y servicios

Capítulo 9. Resultados de la formación

Capítulo 10. Información pública

Capítulo 11. Mantenimiento y actualización del SAIC

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

1.1. Introducción

Como establece la LOMLOU y los reales decretos que la desarrollan, todas las titulaciones oficiales de todas las Universidades han de someterse a un proceso de acreditación, tanto en el momento de presentar la propuesta de desarrollo de la titulación (verificación o acreditación inicial) como una vez está completamente implantada (acreditación), pasados seis años (para los grados de 240 créditos), siete años (para los grados de 300 créditos), u ocho años (para los grados de 360 créditos) de la anterior si se trata de grados, y cuatro años si se trata de másteres.

El hecho de que la Facultad disponga de un Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad (SAIC) facilita la verificación y, sobre todo, el seguimiento y la acreditación de los títulos oficiales de grado y máster que se imparten en el Centro, dado que el SAIC atiende a los requerimientos normativos para superar los procesos de evaluación. De hecho, la ANECA considera evaluado positivamente el punto 9 de la memoria de verificación de un título si el SAIC de la Facultad ha obtenido, al menos, la aprobación de su diseño. Además, tener certificada la implantación del SAIC es un requisito para la Acreditación Institucional.

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 se entiende *el conjunto integrado por las actividades desarrolladas por la Facultad para*

 	MSAIC DE LA FACULTAD DE LETRAS Capítulo 1. El SAIC de la Facultad	
---	--	--

garantizar y asegurar la calidad de las enseñanzas que imparte, así como la relación existente entre dichas actividades.

En consecuencia, el Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad debe:

- establecer los objetivos y su ámbito de aplicación;
- determinar las necesidades y expectativas de los estudiantes y del resto de grupos de interés con relación a la formación que la Facultad ofrece; y
- determinar los criterios de aseguramiento de la calidad.

La Unidad para la Calidad (UC) de la Universidad de Murcia (UM), en cumplimiento de sus funciones apoya el proceso de gestión del SAIC en los Centros:

- aportando la documentación genérica;
- colaborando en que sea particularizada y completada, en la parte que corresponde al Centro;
- realizando su revisión; y
- participando en la planificación de su implantación y en su seguimiento, realizando auditorías internas.

Asimismo, aporta, directamente o solicitándolo a otros servicios de la Universidad, la información necesaria (indicadores, informes, encuestas, etc.) para proceder al 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 de la Facultad son:

- asegurar la calidad de todas las titulaciones oficiales 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 remisión de cuentas a los grupos de interés.

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 Europeo 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 implantadas en la Facultad.

En la elaboración de su SAIC, la Facultad 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 Espacio Europeo de Educación Superior.
- publicidad, transparencia y participación. 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.

1.3. Alcance del SAIC

El SAIC de la Facultad de Letras alcanza a todas las titulaciones oficiales impartidas en el seno de la misma y de las que es responsable, tanto de grado como de máster universitario.

En conjunto, el SAIC de la Facultad 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 (fig. 1), en la que se representa el “ciclo de mejora de la formación universitaria” (adaptada de la *Guía para el diseño de SAIC de la formación universitaria. Programa AUDIT*).

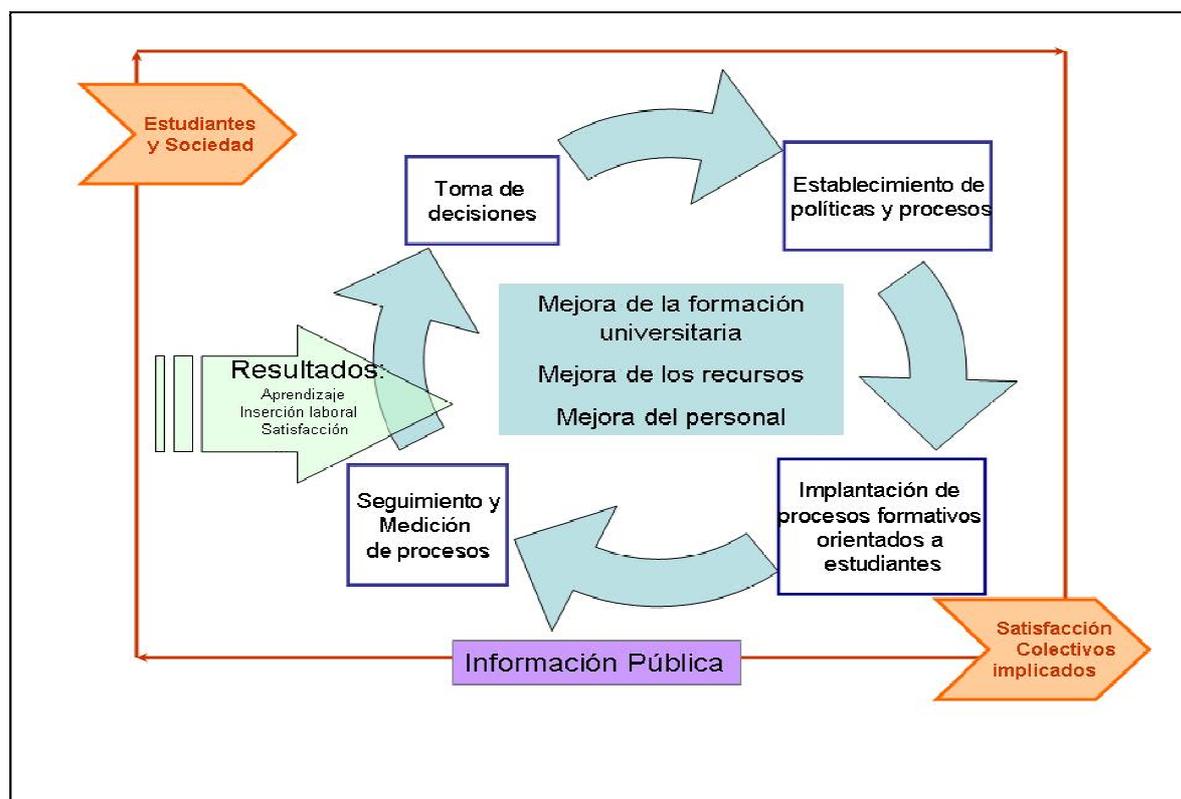


Fig. 1. Ciclo de mejora de la formación universitaria

Considerando tanto los objetivos antes mencionados como los objetivos del SAIC, y tomando como base las *directrices del Programa AUDIT, en su versión 2018* y los procesos identificados así como las relaciones entre ellos, se configura el mapa de procesos, cuya descripción pormenorizada se lleva a cabo en el Manual de Procedimientos del SAIC.

1.4. Documentos del SAIC

Los documentos que configuran el SAIC de la Facultad son el presente Manual (MSAIC) y los correspondientes procedimientos a los que se hace referencia

en el mismo y que despliegan el mapa de procesos, y que 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 como consecuencia de la implantación del SAIC que pueden necesitar, o no, de formatos preestablecidos para recoger la información necesaria para su archivo.

Como se aprecia por el propio índice, el MSAIC se estructura en 11 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 que indica los elementos que afectan a la formación universitaria y que el SAIC debe contemplar, lo desarrollan.

1.4.1. Gestión documental

La UC es la responsable de elaborar y revisar los procedimientos que forman parte del SAIC de los Centros de la UM y mantenerlos actualizados, así como de elaborar la documentación marco del MSAIC y dar el visto bueno a la edición particularizada por los Centros previa a su aprobación, así como a las instrucciones que estos puedan elaborar.

Por su parte el Coordinador o la Coordinadora de Calidad es el responsable de revisar el MSAIC y mantenerlo actualizado, de tener las evidencias a disposición de la Comisión de Aseguramiento de la Calidad (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 UC 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. Cuando un procedimiento deje de estar en vigor, la UC lo comunicará al Coordinador o a la Coordinadora de Calidad y este o esta a su CAC.

La Universidad de Murcia dispone de una aplicación informática (UNICA) que ayuda a gestionar el SAIC y que realiza el control, custodia y publicación de las evidencias que genera el sistema. Las evidencias se agruparán en la aplicación UNICA por curso en el curso académico que se generen, 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 a la Coordinadora de Calidad y a las personas por él/ella autorizadas, además de a la UC. Además, las evidencias serán publicadas en la Intranet o web pública del Centro.

1.5. Manual del SAIC

Como se indicó anteriormente, el MSAIC incluye una descripción general del SAIC de la Facultad, de acuerdo con las directrices del programa AUDIT elaboradas por la ANECA. Consta de portada y contraportada en la que figuran la identificación de la Facultad y de su Decano o Decana, un resumen de revisiones del documento y las fechas de elaboración, revisión y aprobación del Manual. 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 de la Facultad es inicialmente elaborado por la UC, siendo revisado y completado (capítulos 2 y 3) por el Coordinador o la Coordinadora de Calidad del Centro y aprobado en CAC, dejando de ello constancia en las actas. El MSAIC, y cualquier modificación posterior que sufra, se aprueban finalmente en Junta de Facultad, dejando constancia de tal aprobación en el acta.

El MSAIC debe revisarse, al menos, cada tres años o siempre que se produzcan cambios en la organización y/o actividades de la Facultad, 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 UC,

se dejará constancia en el número de revisión 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 ya sea en formato papel o informático.

El Equipo de Dirección del Centro ha de procurar que todos los grupos de interés del Centro (estudiantes, personal docente e investigador y personal de administración y servicios) tengan acceso al MSAIC. Para ello dispondrá un lugar bien visible en la página web de la Facultad en el que figure una versión actualizada del mismo y comunicará por la vía que considere adecuada los cambios que se hayan producido en su redacción.

CAPÍTULO 2. PRESENTACIÓN DE LA FACULTAD

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 y aquí quedó instalada. 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.

El proceso de creación del Espacio Europeo de Educación Superior ha desembocado en un nuevo catálogo de títulos de grado, máster y doctorado, y en el diseño de unos nuevos planes de estudio evaluables desde parámetros de calidad, interés social y dedicación de nuestros profesores, alumnos 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 titulados y al enriquecimiento artístico e intelectual de la sociedad murciana. Actualmente, la Facultad de Letras encara los retos de la Sociedad del Conocimiento consciente de su responsabilidad en la creación y difusión de los saberes que dignifican la condición del ser humano: saberes históricos, geográficos, artísticos, filológicos, lingüísticos, literarios y traductológicos.

La Facultad de Letras se compone de de los siguientes Departamentos:

- Departamento de Filología Francesa, Románica, Italiana y Árabe
 - o Área de Filología Francesa
 - o Área de Filología Románica
 - o Área de Estudios Árabes e Islámicos
 - o Área de Filología Italiana

 	MSAIC DE LA FACULTAD DE LETRAS Capítulo 2. Presentación de la Facultad	
---	---	---

- Departamento de Filología Inglesa
 - o Área de Filología Inglesa
- Departamento de Filología Clásica
 - o Área de Filología Latina
 - o Área de Filología Griega
- Departamento de Lengua Española y Lingüística General
 - o Área de Lengua Española
 - o Área de Lingüística General
- Departamento de Literatura Española, Teoría de la Literatura y Literatura Comparada
 - o Área de Literatura Española
 - o Área de Teoría de la Literatura y Literatura Comparada
- Departamento de Historia del Arte
 - o Área de Historia del Arte
- Departamento de Historia Moderna, Contemporánea de América y del Pensamiento y los Movimientos Sociales y Políticos
 - o Área de Historia Contemporánea
 - o Área de Historia de América
 - o Área de Historia Moderna
 - o Área de Historia del Pensamiento y de los Movimientos Sociales y Políticos
- Departamento de Arqueología, Prehistoria, Historia Antigua, Historia Medieval y Ciencias y Técnicas Historiográficas
 - o Área de Arqueología
 - o Área de Prehistoria
 - o Área de Historia Antigua
 - o Área de Historia Medieval
 - o Área de Ciencias y Técnicas Historiográficas
- Departamento de Geografía Física, Humana y Análisis Regional
 - o Área de Geografía Física
 - o Área de Geografía Humana
 - o Área de Análisis Regional

 	MSAIC DE LA FACULTAD DE LETRAS Capítulo 2. Presentación de la Facultad	
---	---	---

- Departamento de Traducción e Interpretación
 - o Área de Traducción e Interpretación
 - o Área de Filología Alemana

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

- Análisis Matemático
- Anatomía Veterinaria
- Biblioteconomía y Documentación
- Derecho Administrativo
- Dibujo
- Didáctica de las Ciencias Sociales
- Edafología
- Estadística e Investigación Operativa
- Estética y Teoría de las Artes
- Lenguajes y Sistemas Informáticos
- Sociología

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

- Grados
 - o Grado en Estudios Franceses
 - o Grado en Estudios Ingleses
 - o Grado en Filología Clásica
 - o Grado en Geografía y Ordenación del Territorio
 - o Grado en Historia
 - o Grado en Historia del Arte
 - o Grado en Lengua y Literatura Españolas
 - o Grado en Traducción e Interpretación
- Másteres
 - o Máster Universitario en Historia y Patrimonio Histórico
 - o 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
- Máster Universitario en Teología
- Máster Universitario en Traducción Editorial

A estos hay que sumar el Máster en Identidad Europea Medieval (Interuniversitario) y el programa de estudios simultáneos de Máster en Formación del Profesorado y Máster Universitario en Investigación y Gestión del Patrimonio Histórico-Artístico y Cultural.

Los antiguos programas de Doctorado de los que era responsable la Facultad pasaron a impartirse a través de la Escuela Internacional de Doctorado de la Universidad de Murcia (EIDUM) a partir del curso 2013/2014.

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

2.1. Organigrama y responsables

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

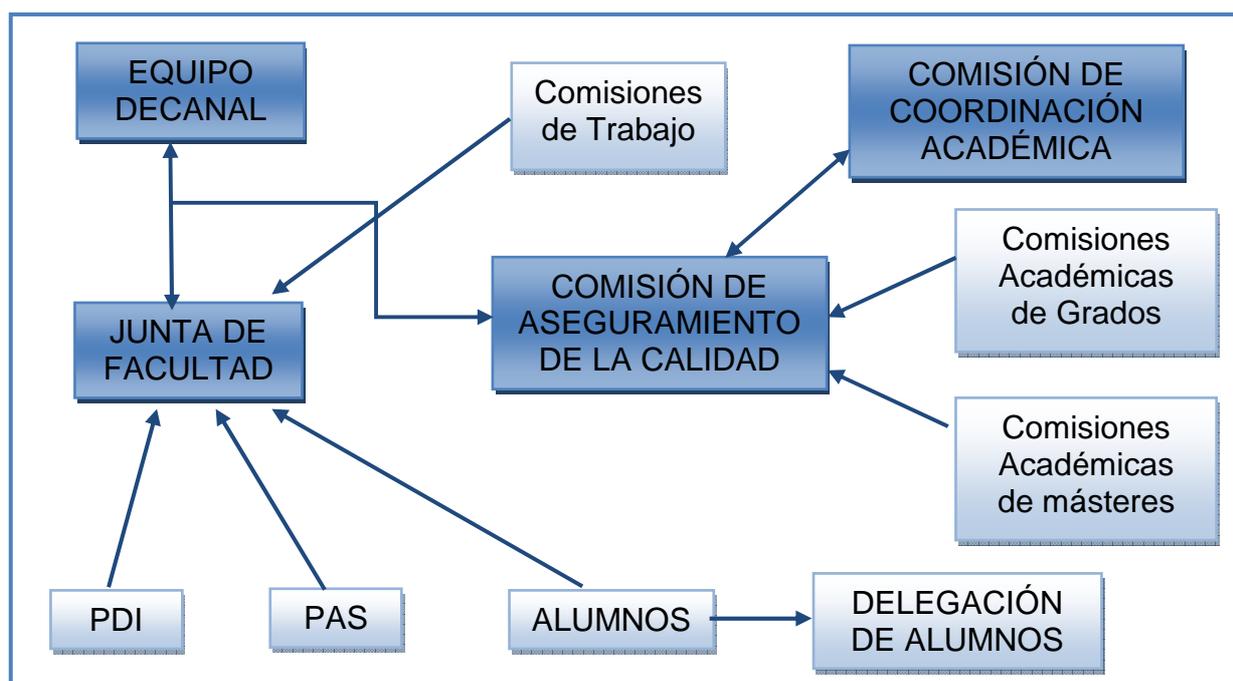


Fig. 2. Organigrama de la Facultad de Letras

 	MSAIC DE LA FACULTAD DE LETRAS Capítulo 2. Presentación de la Facultad	
---	---	---

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 optimizan el trabajo de esta (véase apartado 2.2, donde se especifican cuáles son estas comisiones). Del mismo modo, la actividad de las distintas comisiones de grado y máster reflejan la actividad individual de cada titulación, con vínculos estrechos con la CAC y la Comisión de Coordinación Académica, a las que apoyan (véase apartado 3.3). En el punto 3.3. se detalla la composición de la CAC.

2.2. Órganos de gobierno. Comisiones

Los órganos de gobierno de la Facultad de Letras están compuestos por el Equipo Decanal, la Junta de Centro y las Comisiones Académicas de los distintos títulos, y se encuentran recogidos en el *Reglamento de Régimen Interno de la Facultad de Letras* (http://www.um.es/c/document_library/get_file?uuid=178b91b8-c1b0-46e0-b94c-bd39110b0665&groupId=117064).

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 o Vicedecanas, que coordinan y dirigen las actividades del área de competencias que tengas 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 y Empleo
- Vicedecanato de Cultura y Comunicación
- Vicedecanato de Estudios
- Vicedecanato de Infraestructuras
- Vicedecanato de Programas de Movilidad

 	MSAIC DE LA FACULTAD DE LETRAS Capítulo 2. Presentación de la Facultad	
---	---	---

Junta de Centro

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.

Comisiones de trabajo de la Junta de Centro

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 de Trabajo pueden ser Estatutarias, Reglamentarias o Transitorias. Las Comisiones que atienden las necesidades y problemas habituales del Centro son las denominadas Comisiones Reglamentarias, que actualmente son:

- Comisión Académica
- Comisión de Calidad
- Comisión de Relaciones Internacionales
- Comisión de Convalidaciones
- Comisión de Actividades Culturales
- Comisión de Biblioteca
- Comisión de Asuntos Económicos e Infraestructura
- Comisión Permanente

Asimismo, existen Comisiones Académicas específicas para cada una de las titulaciones de Grado y Máster ofrecidas desde la Facultad de Letras (<http://www.um.es/web/letras/contenido/centro/organos-gobierno/comisiones>).

 	<p align="center">MSAIC DE LA FACULTAD DE LETRAS</p> <p align="center">Capítulo 3. Estructura de la Facultad para la Gestión de la Calidad</p>	
---	--	--

CAPÍTULO 3. ESTRUCTURA DE LA FACULTAD PARA LA GESTIÓN DE LA CALIDAD

3.1. Equipo de Dirección

El Equipo de Dirección de la Facultad, 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.

En este sentido, el Equipo de Dirección 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 al diseño, implantación y seguimiento del SAIC; propondrá a la Junta de Facultad la composición y funciones de la Comisión de Aseguramiento de la Calidad (CAC); y promoverá acciones de mejora para atender a los resultados de las revisiones, análisis y evaluaciones realizados, liderando en todo momento las actuaciones correspondientes al SAIC.

Por tanto, el Decano o la Decana exige que todas las personas de la Facultad actúen de modo diligente y cuidadoso, de manera que no se produzca el más mínimo deterioro en la calidad especificada para los servicios que presta. Para ello, el Decano o la Decana establece la política de calidad y los objetivos generales para las actividades objeto del alcance del SAIC, comunica a todo su personal la importancia de satisfacer los requisitos de los grupos de interés, así como los legales y reglamentarios de aplicación a sus actividades. Se compromete, además, a llevar a cabo revisiones del SAIC y a asegurar la disponibilidad de los recursos necesarios para que se cumplan los Objetivos de la Calidad. Igualmente, el Decano o la Decana mantiene una invitación, dirigida a todas las personas de la Facultad, para que realicen propuestas de mejora, las cuales serán estudiadas y, en su caso, aprobadas por la CAC, con el objetivo de mejorar los procesos y los resultados de las titulaciones oficiales impartidas.

 	MSAIC DE LA FACULTAD DE LETRAS Capítulo 3. Estructura de la Facultad para la Gestión de la Calidad	
---	---	---

3.2. Coordinador o Coordinadora de Calidad

Para ayudarle en las tareas correspondientes al diseño, implantación, mantenimiento y mejora del SAIC de la Facultad, el Decano o la Decana procederá a nombrar un Coordinador o una Coordinadora de Calidad (CC), preferiblemente miembro del Equipo de Dirección, con el nombramiento de Vicedecano o Vicedecana.

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 tiene la responsabilidad de:

- asegurarse de que se establece, implanta y se mantiene actualizado el MSAIC de la Facultad, con especial atención a los capítulos 2 y 3;
- asegurarse del cumplimiento de los procesos del SAIC que son de aplicación a la Facultad;
- informar a la CAC sobre el desempeño del SAIC y de cualquier necesidad de mejora;
- asegurarse de que se promueve la toma de conciencia de los requisitos de los grupos de interés en todos los niveles de la Facultad.

En la aplicación de sus funciones con cada titulación específica, el Coordinador o la Coordinadora de Calidad recibirá apoyo del o de la responsable de la coordinación de calidad de las titulaciones de grado. En este sentido, cada titulación de grado propondrá un Coordinador o una Coordinadora de Calidad específico/a que la representará en la CAC. En cuanto a los estudios de máster, el Coordinador o Coordinadora de Calidad contará con la asistencia del Coordinador académico o de la Coordinadora académica de los diferentes másteres que se imparten en la Facultad.

Se considera al Coordinador o la Coordinadora de Calidad responsable de los procesos del SAIC en tanto que es la persona encargada de velar por que estos se apliquen correctamente en la Facultad.

 	MSAIC DE LA FACULTAD DE LETRAS Capítulo 3. Estructura de la Facultad para la Gestión de la Calidad	
---	---	---

3.3. Comisión de Aseguramiento de Calidad

La CAC de la Facultad 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 estas se indican en la documentación de cada proceso) es la siguiente:

- verificar la planificación del SAIC de la Facultad de modo que se asegure el cumplimiento de los requisitos generales del MSAIC, de la política y los objetivos de la calidad y de los requisitos contemplados en las guías de verificación y certificación correspondientes.
- recibir o, en su caso, coordinar la formulación de los objetivos anuales de la Facultad y realiza el seguimiento de su ejecución.
- realizar el seguimiento de la eficacia de los procesos a través de los indicadores asociados a los mismos.
- controlar 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.
- conocer las acciones de respuesta a las sugerencias, quejas y reclamaciones.
- decidir la periodicidad y la duración, dentro de su ámbito de competencia, de las campañas de medida de la satisfacción de los grupos de interés.
- ser informada por el Coordinador o la Coordinadora de Calidad de los resultados del desarrollo de todos los procesos y proponer criterios para la consideración de las propuestas de mejora que puedan derivarse de esos resultados.

De forma resumida, podría indicarse que *la CAC es la responsable directa de la planificación y aplicación del SAIC en su Facultad, 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 la Facultad se puedan llevar a cabo*

 	MSAIC DE LA FACULTAD DE LETRAS Capítulo 3. Estructura de la Facultad para la Gestión de la Calidad	
---	---	---

tal y como las normativas establecen y de que las recomendaciones, sugerencias y propuestas de mejora incluidas en los preceptivos informes externos de evaluación, se consideren y apliquen correctamente.

De la Comisión de Aseguramiento de Calidad del Centro formará parte, al menos:

- el Decano o la Decana de la Facultad, que actuará como Presidente;
- el Coordinador o la Coordinadora de Calidad;
- el o la responsable de cada una de las titulaciones oficiales de grado y máster que se impartan en la Facultad (Coordinador o Coordinadora de Calidad la titulación) o una representación de los mismos;
- una representación del profesorado, estudiantes y PAS en los términos que los Estatutos y el Reglamento de Régimen Interno plantean sobre la composición de las comisiones. En todo caso, se procurará que todas las titulaciones oficiales del Centro estén representadas en el profesorado y el alumnado;
- un miembro de la Unidad para la Calidad, designado por la dirección de la misma;
- se considera muy interesante contar, dentro de las posibilidades, con algún representante de los grupos de interés externos, como empleadores, colegios profesionales, organismos afines, etc., que además representen los intereses profesionales de los egresados de todas las titulaciones.
- como secretario o secretaria de la comisión actuará el secretario o la secretaria de la Facultad.

La CAC se reunirá al menos tres veces año, tras ser convocada por su Secretario o Secretaria. El Secretario o la Secretaria levantará la correspondiente acta de cada sesión, que, tras su aprobación, se publicará en la página web de la Facultad de modo que esté disponible para toda la comunidad universitaria adscrita al Centro, constituyendo una evidencia de lo tratado en la reunión. Es muy aconsejable que el acta se redacte y se apruebe en un período corto de tiempo (no

 	MSAIC DE LA FACULTAD DE LETRAS Capítulo 3. Estructura de la Facultad para la Gestión de la Calidad	
---	---	---

superior a un mes) para que la comunidad universitaria adscrita a la Facultad esté informada en tiempo y forma.

Como apoyo a las funciones de la CAC, la Facultad cuenta con comisiones de grado y de máster (véase también el apartado 2.1 de este MSAIC) que realizarán los correspondientes análisis de resultados, propuestas de mejora y gestión de la información, así como la toma de decisiones relativas a las diferentes titulaciones, informando a la CAC de los acuerdos adoptados para que la propia CAC se asegure del cumplimiento del SAIC de la Facultad. En el caso de los grados, la Facultad reglamentará la composición de la comisión, mientras que en el caso de los másteres actuará como comisión de calidad, como se indicó en la Memoria de Verificación, su Comisión Académica a la que incorporará uno o dos estudiantes matriculados en el mismo.

3.4. Junta de Facultad

La Junta de Facultad, como órgano de representación y gobierno de la Facultad, tiene sus responsabilidades generales definidas en los Estatutos de la UM y en el *Reglamento de Régimen Interno de la Facultad*. En lo referente al SAIC, en los diferentes documentos del mismo se indican cuáles son sus responsabilidades.

 	MSAIC DE LA FACULTAD DE LETRAS Capítulo 4. Política y objetivos de calidad	
---	---	--

CAPÍTULO 4. POLÍTICA Y OBJETIVOS DE CALIDAD

La Facultad es consciente de que debe de consolidar una cultura de la calidad apoyada en una política y unos objetivos conocidos y accesibles públicamente como compromiso con el aseguramiento de la calidad.

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 la Facultad 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 y 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 de los estudiantes o de su personal,
- ampliación a las actividades que subcontrata, o son realizadas por terceros.

4.3. Indicar qué grupos de interés, tanto internos como externos, han estado 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 pueda 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 usuarios.

4.6. Determinar la sistemática (cómo, quién, cuándo) para la rendición de cuentas a los grupos de interés en relación al 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.

Como punto inicial, la Facultad debe de identificar sus grupos de interés (apartado 4.1) y los cauces en que pueden participar en la elaboración y desarrollo de su política y objetivos (apartado 4.2), y también determinar el modo (cómo, quién, cuándo) en que les rinde cuentas acerca del cumplimiento de la política y objetivos de calidad (apartado 4.3).

4.1. Identificación de los grupos de interés

Por grupo de interés se entiende toda aquella persona, grupo o institución que está interesada en la Facultad, en las enseñanzas o en los resultados obtenidos. De modo general se consideran los grupos de interés indicados en la tabla siguiente, junto a algunos de los principales aspectos objeto de atención, que se detallan en los diferentes procedimientos del SAIC.

Grupo de interés	Aspectos a considerar en el SAIC
Estudiantes	Selección y admisión de estudiantes, perfil de formación, organización y desarrollo de las enseñanzas, sistemas de apoyo al aprendizaje, resultados de la formación e inserción laboral y grado de satisfacción.
Profesorado y personal de administración y servicios de la Facultad	Selección y admisión de estudiantes, perfil de formación, organización y desarrollo de las enseñanzas, sistemas de apoyo al aprendizaje, profesorado y personal de administración

 	MSAIC DE LA FACULTAD DE LETRAS Capítulo 4. Política y objetivos de calidad	
---	---	---

	y servicios, recursos, progreso y rendimiento académico, resultados de la formación e inserción laboral, sistemas de información y grado de satisfacción.
Equipo de Dirección de la Facultad	Oferta formativa, 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, calidad de la formación e inserción laboral y grado de satisfacción.
Administraciones públicas	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 y costes.
Sociedad en general	Oferta y demanda educativa, progreso y resultados académicos e inserción laboral.

La Facultad, al implantar su SAIC, ha tomado en consideración los requisitos de calidad explícitos o implícitos de los diferentes grupos de interés con relación a la formación oficial que se imparte en ella, con especial atención a los estudiantes.

El análisis de sus necesidades y expectativas (PA03. *Satisfacción, expectativas y necesidades*) son el punto de partida para el establecimiento y mantenimiento de su SAIC, visible no sólo en el interior de la Facultad sino también ante los grupos de interés externos a esta.

4.2. Cauces de participación de los grupos de interés

Los estudiantes, profesorado y personal de administración y servicios de la Facultad están representados, o forman parte en su totalidad, de los diferentes órganos colegiados, como la Junta de Facultad y, si la hubiera, Junta de sección, así como las diferentes comisiones que emanan de las anteriores (véase el capítulo 2 de este 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, establecida por los actuales Estatutos de la Universidad de Murcia, indica que el 55% serán profesores funcionarios y, por recomendación del Consejo de Gobierno para adaptarse a la

 	MSAIC DE LA FACULTAD DE LETRAS Capítulo 4. Política y objetivos de calidad	
---	---	--

LOMLOU, Profesores Contratados Doctores (incluyendo Directores de Departamento), el 10% el resto del personal docente e investigador, el 30% estudiantes y el 5% personal de administración y servicios. Por tanto, la participación de los grupos de interés internos queda garantizada tanto en las Juntas de Centro como en todas las Comisiones de ella emanadas.

Los empleadores, las administraciones públicas y la sociedad en general están representados, dentro de la estructura de la Universidad de Murcia, en el Consejo Social. Además, deben ser consultados por la Facultad 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 la Facultad 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 a los estudiantes.

4.3. Rendición de cuentas a los grupos de interés

El Equipo de Dirección informa sistemáticamente a los miembros de la Junta de Facultad en las diferentes sesiones, ordinarias o extraordinarias, que se desarrollan. Además, en cada uno de los procedimientos elaborados se indican los mecanismos que permiten la rendición de cuentas de los diferentes aspectos contemplados.

Anualmente dicho Equipo elabora una Memoria que, tras su aprobación en Junta de Facultad, se debe colocar en su página web y en la que recogen los principales resultados de las actividades realizadas. Asimismo elabora, también de forma anual, su plan de actuaciones, en el que tiene en cuenta las propuestas de mejora que proceden del análisis de los diferentes resultados de aplicación del SAIC y que le son remitidas por la CAC.

En cuanto a los grupos de interés externos (empleadores y empleadoras, egresados y egresadas, administraciones públicas y sociedad en general), el Equipo de Dirección de la Facultad mantiene permanentemente actualizada su página web

 	MSAIC DE LA FACULTAD DE LETRAS Capítulo 4. Política y objetivos de calidad	
---	---	---

con la información más destacable de la Facultad y sus titulaciones y, cuando la información lo requiera, se dirige directamente a ellos por los medios de comunicación habituales (PC09. *Información pública y rendición de cuentas*).

Para medir la satisfacción de los grupos de interés, el SAIC de la Facultad cuenta con el procedimiento PA03. *Satisfacción, expectativas y necesidades*, que, como el resto de procesos que aportan resultados, alimenta el proceso general de *Información pública y rendición de cuentas* (PC09).

En resumen, para llevar adelante las anteriores funciones el SAIC de la Facultad cuenta con los siguientes procedimientos incluidos en su MPSAIC:

- PE01. *Establecimiento, revisión y actualización de la política y los objetivos de la calidad*
- PC05. *Resultados académicos*
- PC09. *Información pública y rendición de cuentas*
- PA03. *Satisfacción, expectativas y necesidades*
- PA04. *Gestión de incidencias (SQR)*

CAPÍTULO 5. ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD DE LOS PROGRAMAS FORMATIVOS

La Facultad 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. 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.

5.2. 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 estudiante y buscando la satisfacción de sus necesidades y expectativas.

5.3. Determinar los órganos, grupos de interés (incluyendo, entre otros, a 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., y
- extinción (cuando corresponda).

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

 	MSAIC DE LA FACULTAD DE LETRAS Capítulo 5. Aseguramiento de la calidad de los programas formativos	
---	---	---

le permita valorar el mantenimiento y relevancia de su oferta formativa, su actualización o renovación.

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.

5.6. Determinar el modo (cómo, quién, cuándo) en que se rinden 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 de la Facultad de Letras 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 y desarrollo de las enseñanzas. Evaluación del aprendizaje*
- PC03. *Perfiles de ingreso, captación, selección y admisión de estudiantes*
- PC05. *Resultados académicos*
- PC09. *Información pública y rendición de cuentas*
- PA03. *Satisfacción, expectativas y necesidades*
- PA04. *Gestión de incidencias (SQRF)*

Las acciones de mejora derivadas del análisis que se realiza en todos los procesos del SAIC conformarán el Plan de Mejoras del Centro, al que deberá hacerse un seguimiento puntual informando a la CAC del desarrollo del mismo. Esta mejora continua contribuye a asegurar la calidad de los programas formativos.

Por otro lado, una vez concluido el curso académico, la CAC elabora el Informe de Seguimiento Anual de cada título, en el que se contemplan todos los aspectos clave, los indicadores clave, un breve análisis de los mismos y las acciones de mejora. Como referencia, además de la documentación del SAIC se tendrán en cuenta la Memoria de Verificación de cada una de las titulaciones y las

 	<p align="center">MSAIC DE LA FACULTAD DE LETRAS</p> <p align="center">Capítulo 5. Aseguramiento de la calidad de los programas formativos</p>	
---	--	---

recomendaciones propuestas por ANECA en los informes de seguimiento y acreditación.

A la hora de plantear objetivos se ha de tener en cuenta que todos los indicadores clave para la gestión de cada centro, entre los que se incluyen los recogidos en el RD 1393/2007, han de tener objetivos anuales cuantificables y se ha de realizar su seguimiento sistemático.

	MSAIC DE LA FACULTAD DE LETRAS Capítulo 6. Orientación al aprendizaje	
--	--	--

CAPÍTULO 6. ORIENTACIÓN AL APRENDIZAJE

La Facultad de Letras debe dotarse de procedimientos que le permitan comprobar que las acciones que emprende tienen como finalidad fundamental favorecer el aprendizaje del estudiante y su acceso a las normas que regulan todas las fases del proceso formativo, desde su admisión y 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.
- reconocimiento de las calificaciones, créditos y/o cualificación profesional obtenidos.
- apoyo y orientación a estudiantes sobre el desarrollo de la enseñanza, fomentando su autonomía y el respeto entre estos y con sus profesores.
- 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, y aplicados de forma justa y equitativa.
- realización de prácticas externas y movilidad de estudiantes, ajustadas al propósito expresado en el convenio.
- gestión de las reclamaciones, quejas, sugerencias y felicitaciones.
- orientación profesional, incluyendo información sobre becas y otras ayudas.

6.2. Determinar los procedimientos con los que cuenta para regular y garantizar los procesos de toma de decisiones relacionados con los estudiantes (citados en el punto 6.1).

6.3. Identificar de qué forma los grupos de interés, y el alumnado en particular, participan en el diseño, desarrollo y mejora de los procesos relacionados con el aprendizaje de los estudiantes (citados en el punto 6.1).

6.4. Establecer mecanismos que regulen y difundan la normativa que afecta a los estudiantes 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 Universidad, etc.

6.5. Indicar el procedimiento (cómo, quién, cuándo) seguido para rendir cuentas sobre los resultados del aprendizaje de los estudiantes (citados en el punto 6.1).

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

- PE02. *Ciclo de vida de las titulaciones*
- PC01. *Planificación y desarrollo de la enseñanza. 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 y rendición de cuentas*
- PA03. *Satisfacción, expectativas y necesidades*
- PA04. *Gestión de incidencias (SQRF)*

 	<p align="center">MSAIC DE LA FACULTAD DE LETRAS</p> <p align="center">Capítulo 7. Personal académico y de apoyo a la docencia</p>	
---	--	--

CAPÍTULO 7. PERSONAL ACADÉMICO Y DE APOYO A LA DOCENCIA

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

Para ello, debemos tener en cuenta las siguientes directrices:

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

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

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

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 7.4.

7.6. Contar con mecanismos que permitan a su personal académico y de apoyo a la docencia reforzar el vínculo entre docencia e investigación, así como

 	MSAIC DE LA FACULTAD DE LETRAS Capítulo 7. Personal académico y de apoyo a la docencia	
---	---	---

acceder a nuevos métodos de enseñanza y aprendizaje, evaluación y uso de nuevas tecnologías.

7.7. Indicar el procedimiento (cómo, quién, cuándo) 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 de la Facultad cuenta, entre otros, con los siguientes procedimientos incluidos en su MPSAIC:

- PE02. *Ciclo de vida de las titulaciones*
- PC01. *Planificación y desarrollo de las enseñanzas. Evaluación del aprendizaje*
- PC09. *Información pública y rendición de cuentas*
- PA03. *Satisfacción, expectativas y necesidades*
- PA04. *Gestión de incidencias (SQR)*
- PA05. *Gestión del personal académico y de apoyo a la docencia*

 	MSAIC DE LA FACULTAD DE LETRAS Capítulo 8. Recursos materiales y humanos y servicios	
---	---	---

CAPÍTULO 8. RECURSOS MATERIALES Y HUMANOS Y SERVICIOS

La Universidad y la Facultad 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, y material científico, técnico, asistencial y artístico) necesarios para facilitar un adecuado desarrollo de su aprendizaje.

Por esta razón, la Facultad, por sí misma o bien la Universidad de forma centralizada, debe atender las siguientes directrices:

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

8.2. 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.

8.3. 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, semi-presencial, *on-line*) y a la diversidad del alumnado.

 	MSAIC DE LA FACULTAD DE LETRAS Capítulo 8. Recursos materiales y humanos y servicios	
---	---	---

8.4. 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.

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

8.6. Indicar el procedimiento (cómo, quién, cuándo) seguido para rendir cuentas sobre la adecuación, nivel de uso y grado de satisfacción de los usuarios respecto de los recursos y servicios de apoyo puestos a su disposición.

Para cumplir estas funciones, el SAIC de la Facultad cuenta, entre otros, con los siguientes procedimientos incluidos en su MPSAIC:

- PE02. *Ciclo de vida de las titulaciones*
- PC01. *Planificación y desarrollo de las enseñanzas. Evaluación del aprendizaje*
- PC09. *Información pública y rendición de cuentas*
- PA03. *Satisfacción, expectativas y necesidades*
- PA05. *Gestión de los recursos materiales y servicios*

 	MSAIC DE LA FACULTAD DE LETRAS Capítulo 9. Resultados de la formación	
---	--	---

CAPÍTULO 9. RESULTADOS DE LA FORMACIÓN

La Facultad debe dotarse de procedimientos que le permitan medir, analizar y utilizar los resultados generados por el SAIC (entre otros, del aprendizaje, de la satisfacción de los distintos grupos de interés y de la inserción laboral/empleabilidad) para la toma de decisiones que conduzcan a una mejora de la calidad de las enseñanzas que imparte y del resto de actividades que realiza.

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

9.1. Determinar los mecanismos que evalúen que los procesos de toma de decisiones relacionados con los resultados del SAIC se desarrollen de manera objetiva, transparente y equitativa.

9.2. Identificar de qué forma los grupos de interés participan en la medición, análisis y mejora de los resultados.

9.3. Contar con sistemas de recogida de información, cuantitativa y cualitativa, que aseguren la validez de los datos obtenidos en los diferentes procesos del sistema de aseguramiento interno de calidad, por ejemplo, resultados de aprendizaje alcanzados, satisfacción de los distintos grupos de interés y estudios de inserción laboral/empleabilidad.

9.4. Definir cómo se realiza el control, revisión periódica y mejora tanto de la pertinencia e idoneidad de los indicadores del SAIC como de los sistemas de análisis utilizados.

9.5. Diseñar las estrategias de análisis para introducir mejoras en los procesos incluidos dentro del alcance del SAIC relacionados con el grado de consecución de los resultados obtenidos.

9.6. Indicar el procedimiento (cómo, quién, cuándo) seguido para rendir cuentas sobre los resultados obtenidos (presentación de memorias de actividades, informes de resultados, etc.).

 	MSAIC DE LA FACULTAD DE LETRAS Capítulo 9. Resultados de la formación	
---	--	---

Para cumplir las anteriores funciones, el SAIC de la Facultad 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*
- PC01. *Planificación y desarrollo de las enseñanzas. Evaluación del aprendizaje*
- PC05. *Resultados académicos*
- PC08. *Inserción laboral*
- PC09. *Información pública y rendición de cuentas*
- PA03. *Satisfacción, expectativas y necesidades*
- PA04. *Gestión de incidencias (SQRF)*

El análisis de resultados académicos tiene un interés particular para la Facultad en tanto que los Estatutos de la UM 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.

Los resultados del aprendizaje deberían segmentarse, cuando resulte posible, en función de las diferentes tipologías de alumnos, tales como: sexos, estudiantes a tiempo completo, parcial, no presenciales, mayores de 25 años, no presentados a las pruebas de evaluación, etc.

CAPÍTULO 10. INFORMACIÓN PÚBLICA

La Facultad debe dotarse de mecanismos que le permitan garantizar la publicación y difusión periódica de información fiable, actualizada y accesible relativa a los títulos ofertados y sus resultados, así como a otras actividades realizadas.

La información que hace pública la Facultad, por medio de su página web, se utiliza para la evaluación del seguimiento y acreditación periódica de sus titulaciones, lo que añade una especial importancia a las acciones propuestas en este capítulo del Manual y en los procedimientos que lo desarrollan. Se deberá realizar conforme a las siguientes directrices:

10.1. Disponer de sistemáticas de actuación que le permitan obtener la información sobre el desarrollo y resultados de los títulos impartidos y otras acciones relacionadas.

10.2. Determinar los mecanismos para regular y garantizar los procesos de toma de decisiones relacionados con la publicación de la información sobre los títulos ofertados por el Centro.

10.3. 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 los egresados;
- políticas de acceso, admisión (perfil de ingreso recomendado) y orientación de los estudiantes;
- metodologías de enseñanza-aprendizaje y sistemas de evaluación (criterios de calificación, incluidas las prácticas externas);
- movilidad;
- reclamaciones, quejas/alegaciones y sugerencias;

- posibilidades en relación a la 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;
- servicios y recursos ofrecidos por la Universidad/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); y
- resultados de las evaluaciones externas realizadas al título (VMSA).

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

10.5. Indicar el procedimiento (cómo, quién, cuándo) empleado para rendir cuentas sobre los resultados de la publicación y difusión de información sobre los títulos y sobre otras actividades relacionadas desarrolladas por el Centro.

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

 	MSAIC DE LA FACULTAD DE LETRAS Capítulo 11. Mantenimiento y actualización del SAIC	
---	---	---

CAPÍTULO 11. MANTENIMIENTO Y ACTUALIZACIÓN DEL SAIC

La Facultad debe disponer de una metodología de trabajo y de los recursos necesarios para diseñar e implantar un Sistema de Aseguramiento Interno de Calidad (SAIC) que ayude de manera eficaz al logro y mejora de sus resultados y que posibilite su evaluación externa con carácter periódico.

Para ello deberá atender a las siguientes directrices:

11.1. Definir el órgano responsable (estructura, funciones y toma de decisiones) y el procedimiento de control, revisión y mejora continua del SAIC y de la documentación que le da soporte.

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

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

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

11.5. 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.

11.6. Definir, documentar y determinar por la Unidad para la Calidad (UC) de la Universidad de Murcia 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.

 	<p>MSAIC DE LA FACULTAD DE LETRAS</p> <p>Capítulo 11. Mantenimiento y actualización del SAIC</p>	
---	--	---

11.7. 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.

En el capítulo 1 del presente manual se describe cómo desde el Centro y desde la Unidad para la Calidad se llevan a cabo las actuaciones relacionadas con las directrices enumeradas en este capítulo.