



**MANUAL DEL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE LA CALIDAD DE LA
FACULTAD DE LETRAS DE LA UNIVERSIDAD DE MURCIA**

Diciembre 2017

	Índice MSGIC 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 3119
Telefax	

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	15/12/14	Revisión del Manual. Se hacen actualizaciones menores.
04	Octubre de 2015	Revisión completa SGIC tras normativa de seguimiento y acreditación, y tras cambios en el Equipo de Gobierno de la Universidad.
05	21 noviembre de 2017	Aprobación en Junta

		Fecha
Elaborado por	Unidad para la Calidad	Octubre 2015
Revisado y completado por	Coordinador/a de Calidad de la Facultad y la Comisión de Garantía de Calidad de la Facultad	4 de septiembre de 2017
Aprobado en Junta de Centro		21 noviembre de 2017

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

INDICE

Capítulo 1. El Sistema de Garantía Interna de la Calidad (SGIC) de la Facultad Letras de la Universidad de Murcia

- 1.1. Introducción
- 1.2. Objetivos del SGIC
- 1.3. Alcance del SGIC
- 1.4. Documentos del SGIC
- 1.5. Manual del SGIC

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 Garantía 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. Garantía de 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 servicios

Capítulo 9. Resultados de la formación

Capítulo 10. Información pública

Anexo 1. Mapa de procesos del SGIC de los Centros de la UMU

Anexo 2. Macroprocesos identificados para el SGIC de los Centros de la UMU

CAPÍTULO 1. EL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA 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 de la anterior si se trata de grados, y cuatro años si se trata de máster.

El hecho de que la Facultad disponga de un Sistema de Garantía Interna de la Calidad (SGIC) facilita la verificación y, sobre todo, el seguimiento y la acreditación de los títulos oficiales de grado y máster que se imparten en la misma, dado que el SGIC atiende a los requerimientos normativos para superar dichos procesos de evaluación. De hecho, la ANECA considera evaluado positivamente el punto 9 de la memoria de verificación de un título si el SGIC de la Facultad ha obtenido la aprobación de su diseño.

La garantía 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, la garantía 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*.

Por otro lado, por sistema de garantía interna de la calidad se entiende *el conjunto integrado por las actividades desarrolladas por la Facultad para garantizar la calidad de las enseñanzas que imparte, así como la relación existente entre dichas actividades*.

 	MSGIC DE LA FACULTAD DE LETRAS Capítulo 1. El SGIC de la Facultad	
---	--	---

En consecuencia, el sistema comprende:

- Determinar las necesidades y expectativas de los estudiantes y del resto de grupos de interés, con relación a la formación que la Facultad ofrece.
- Establecer los objetivos y el ámbito de aplicación del sistema de garantía interna de calidad.
- Determinar los criterios de garantía de calidad.

La Unidad para la Calidad (UC) de la Universidad de Murcia (UMU), en cumplimiento de sus funciones, apoya el proceso de implantación del SGIC de la Facultad, aportando la documentación genérica del mismo, colaborando en que ésta sea particularizada y completada, en la parte que corresponde, realizando su revisión y participando en la planificación de su implantación y en el seguimiento de la misma. Asimismo, aporta, directamente o solicitándolo a otros servicios de la Universidad, la información necesaria (indicadores, informes, encuestas, etc.) para proceder al sistemático análisis de resultados. Sus responsabilidades directas quedan indicadas en los correspondientes procedimientos que configuran este SGIC.

1.2. Objetivos del SGIC

Atendiendo a todo lo indicado anteriormente, los objetivos básicos del SGIC de la Facultad son garantizar la calidad de todas las titulaciones oficiales de las que es responsable, revisando y mejorando, 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 y manteniendo permanentemente actualizado el propio SGIC.

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 EEES
- Incorporar estrategias de mejora continua
- Ordenar sus iniciativas docentes de un modo sistemático para que contribuyan de modo eficaz a la garantía de calidad.

- Facilitar el proceso de seguimiento y acreditación de las titulaciones de grado y máster implantadas en la Facultad.

En la elaboración de su SGIC, la Facultad contempla, entre otros, los siguientes principios de actuación:

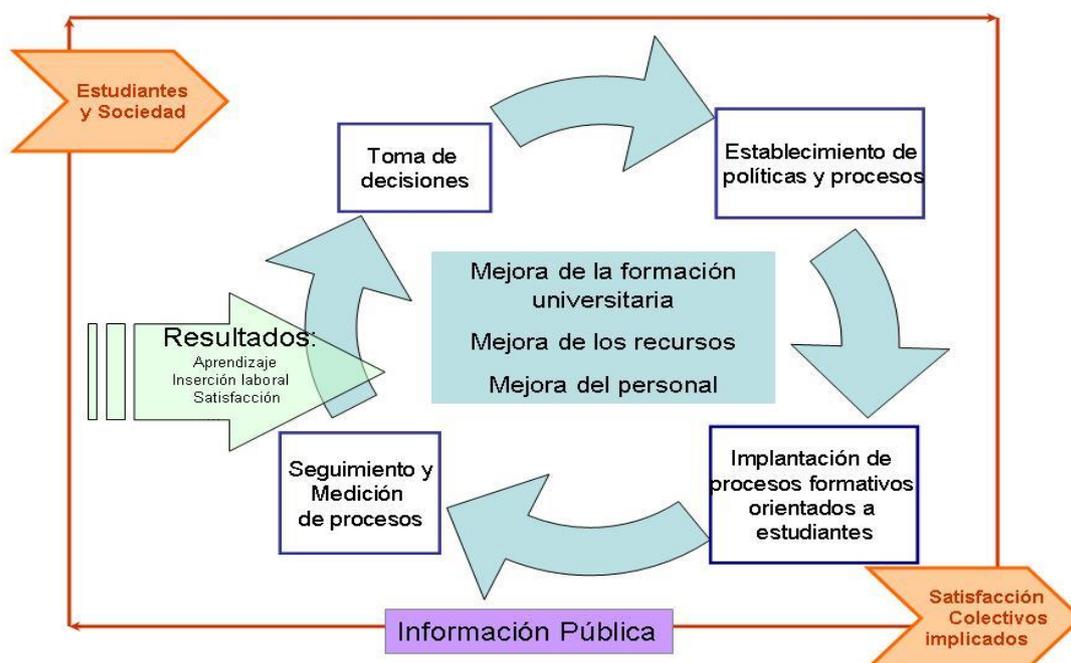
- Legalidad y seguridad jurídica: el SGIC está diseñado de acuerdo con la legislación universitaria vigente y con los criterios y directrices para la garantía de la calidad establecidas en el Espacio Europeo de Educación Superior.

- Publicidad, transparencia y participación: la Facultad da difusión a su SGIC, y hace posible la participación de todos los grupos de interés implicados.

1.3. Alcance del SGIC

El SGIC de la Facultad 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. Asimismo, ofrece un marco a los estudios de doctorado para que tomen aquellos procedimientos necesarios para garantizar su nivel de calidad, según se requiere en el *Real Decreto 99/2011, de 28 de enero, por el que se regulan las enseñanzas oficiales de doctorado*.

En conjunto, el SGIC 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 de la página siguiente, en la que se representa el “ciclo de mejora de la formación Universitaria” (adaptada de la *Guía para el diseño de SGIC de la formación universitaria. Programa AUDIT*).



Considerando tanto los objetivos antes mencionados, como los objetivos del SGIC y tomando como base las “*Directrices, definición y documentación de Sistemas de Garantía de Calidad de la formación Universitaria, Programa AUDIT*”, los procesos identificados así como las relaciones entre ellos configuran el mapa de procesos que se expone en los Anexos 1 y 2 del presente Manual y cuya descripción pormenorizada se lleva a cabo en el Manual de Procedimientos del SGIC, como a continuación se indica.

1.4. Documentos del SGIC

Los documentos que configuran el SGIC de la Facultad, son básicamente el presente Manual (MSGIC) 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 (MPSGIC). 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 SGIC que pueden necesitar, o no, de formatos preestablecidos para recoger la información necesaria para su archivo.

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

Para garantizar una uniformidad en la presentación de los documentos y facilitar su control y actualización se ha establecido, documentado, implantado y mantenido un procedimiento para la *Gestión de los documentos y las evidencias* (PA01), que incluye los requisitos para aprobarlos, revisarlos, identificar sus cambios, hacerlos disponibles, facilitar su lectura e identificación, y prevenir el uso de documentos obsoletos. Este procedimiento afecta a toda la documentación del SGIC implantada en la Facultad, a excepción del propio MSGIC, cuyo control se define a continuación.

1.5. Manual del SGIC

Como se indicó anteriormente, el MSGIC incluye una descripción general del Sistema de Garantía Interna de la Calidad 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/a, 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 MSGIC 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 MSGIC de la Facultad es inicialmente elaborado por la Unidad para la Calidad, siendo revisado y completado (capítulos 2 y 3) por su Coordinador/a de Calidad y aprobado en Comisión de Garantía de Calidad, dejando constancia en acta de dicha aprobación. El MSGIC, y cualquier modificación posterior que sufra, se aprueban finalmente en Junta de Facultad, dejando constancia en el acta de la aprobación previa por la Comisión de Calidad del Centro, desde la cual se informará a la Comisión Académica así como a las Direcciones de Departamento, para después ser presentado a la Junta de Facultad

El MSGIC 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 SGIC. Cuando se produzca algún cambio, tras contar con la conformidad de la Unidad para la Calidad, 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 ha de procurar que todos los miembros de la Facultad, personal docente e investigador, de administración y servicios y estudiantes, tengan acceso al MSGIC.

Para ello dispondrá en la página web de la Facultad un lugar bien visible en el que figure una versión actualizada del mismo y comunicará por la vía que considere adecuada cuando se hayan producido cambios en su redacción.

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

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 habían de comenzar ese mismo año con su curso preparatorio. En 1917 es nombrado su primer Decano (D. Pedro Font Puig). 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. 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 compró el Colegio de la Merced a los Hermanos Maristas y aquí quedó instalada la Universidad. 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.

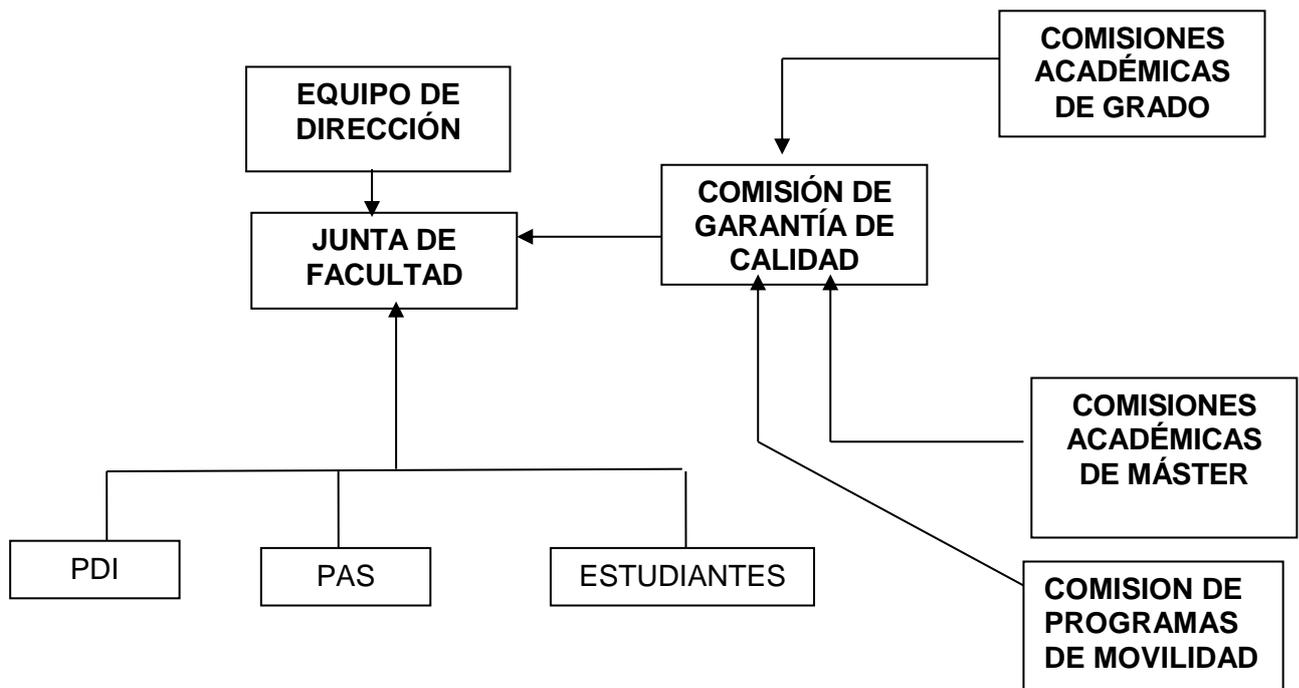
El proceso de creación del Espacio Europeo de Educación Superior ha desembocado en un nuevo catálogo de títulos de grado, máster y doctorado, y en el diseño de unos nuevos planes de estudio evaluables desde parámetros de calidad, interés social y dedicación de nuestros profesores, alumnos y personal 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 consta de los siguientes Departamentos:

- **Departamento de Filología Francesa, Románica, Italiana y Árabe**
 - Área de Filología Francesa
 - Área de Filología Románica
 - Área de Estudios Árabes e Islámicos
 - Área de Filología Italiana
- **Departamento de Filología Inglesa**
 - Área de Filología Inglesa
- **Departamento de Filología Clásica**
 - Área de Filología Latina
 - Área de Filología Griega
- **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
- **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 Moderna
 - Historia del Pensamiento y de los Movimientos Sociales y Políticos
- **Departamento de Arqueología, Prehistoria, Historia Antigua, Historia Medieval y Ciencias y Técnicas Historiográficas**
 - Área de Arqueología
 - Área de Prehistoria
 - Área de Historia Antigua
 - Área de Historia Medieval
 - Área de Ciencias y Técnicas Historiográficas
- **Departamento de Geografía Física, Humana y Análisis Regional**
 - Área de Geografía Física
 - Área de Geografía Humana
 - Área de Análisis Regional
- Departamento de Traducción e Interpretación:
 - Área de Traducción e Interpretación
 - Área de Filología Alemana
- **Otros departamentos**
 - Departamento de Filosofía (Facultad de Filosofía)
 - Área de Estética y Teoría de las Arte
 - Área de Lógica y Filosofía de la Ciencia
 - Área de Filosofía

2.1. Organigrama y responsables



2.2. Órganos de gobierno. Comisiones.

Órganos de Gobierno:

Los Órganos de Gobierno de la Facultad de Letras están compuestos por el Equipo Directivo, la Junta de Gobierno y las Comisiones Académicas, 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 Directivo:

El Equipo Directivo está formado 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 tengan asignadas y finalmente la Secretaría del Centro. Naturaleza, funciones, dedicación e incompatibilidades se encuentran recogidos en el Título III, capítulos 1, 2 y 3 del Reglamento de Régimen Interno de la Facultad de Letras.

Los Vicedecanatos actuales en la Facultad de Letras son:

 	<p>MSGIC DE LA FACULTAD DE LETRAS</p> <p>Capítulo 2. Presentación de la Facultad</p>	
---	--	---

- Vicedecanato de Programas de Movilidad
- Vicedecanato de Calidad y Empleo
- Vicedecanato de Cultura y Biblioteca
- Vicedecanato de Ordenación Académica
- Vicedecanato de Infraestructuras

Junta de Facultad

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:

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

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

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

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/a como principal responsable de la gestión de la misma, 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 asume las responsabilidades que en los diferentes documentos del SGIC se indican, nombra un/a Coordinador/a de Calidad para que lo represente en todo lo relativo al diseño, implantación y seguimiento del SGIC, propone a la Junta de Facultad la composición y funciones de la Comisión de Garantía de Calidad, promueve la creación de equipos de mejora para atender a los resultados de las revisiones y evaluaciones realizadas, liderando en todo momento las actuaciones correspondientes al SGIC.

Como muestra inicial de su compromiso con la gestión de la calidad, el/la Decano/a propone el desarrollo y la implantación de un SGIC en la Facultad, de acuerdo con las directrices propuestas por la Unidad para la Calidad, así como la mejora continua de su eficacia.

Como consecuencia de ello, tanto todas las personas de la Facultad como cualesquiera otras cuyas funciones tengan relación con los procesos del sistema, están implicadas en la realización de actividades relacionadas con el SGIC, siendo cada una de ellas responsable de la implantación, en su campo de actividad específico, del sistema establecido en este MSGIC.

 	<p>MSGIC DE LA FACULTAD DE LETRAS</p> <p>Capítulo 3. Estructura de la Facultad para la Gestión de la Calidad</p>	
---	--	---

Por tanto, el/la Decano/a 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/la Decano/a establece la Política de Calidad y los Objetivos Generales para las actividades objeto del alcance del SGIC, 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 SGIC y a asegurar la disponibilidad de los recursos necesarios para que se cumplan los Objetivos de la Calidad.

Igualmente, el/la Decano/a 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 Comisión de Garantía de Calidad, con el objetivo de mejorar los procesos y los resultados de las titulaciones oficiales que se imparten en la misma.

3.2. Coordinador/a de Calidad

Para ayudar al Decano/a en las tareas correspondientes al diseño, implantación, mantenimiento y mejora del SGIC de la Facultad, este procederá a nombrar un/a Coordinador/a de Calidad (CC), preferiblemente, miembro del Equipo de Dirección.

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 Comisión de Garantía de Calidad, el/la Coordinador/a de Calidad tiene la responsabilidad de:

- Asegurarse de que se establece, implanta y se mantiene actualizado el Manual de Calidad de la Facultad, con especial atención a los capítulos 2 y 3.
- Asegurarse del cumplimiento de los procesos del SGIC que son de aplicación a la Facultad.

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

- Informar a la Comisión de Garantía de Calidad sobre el desempeño del SGIC 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/la Coordinador/a de Calidad estará apoyado por el responsable de la coordinación de la titulación o titulaciones de grado y por los/las coordinadores/ras académicos de los diferentes másteres que se imparten en la Facultad.

El/la Coordinador/a de Calidad es considerado “propietario o responsable” de los procesos del SGIC, en tanto que es el encargado de velar por que en la Facultad se apliquen correctamente.

3.3. Comisión de Garantía de Calidad

La Comisión de Garantía de la Calidad de la Facultad (CGC) es un órgano que participa en las tareas de planificación y seguimiento del SGIC, 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 SGIC de la Facultad, de modo que se asegure el cumplimiento de los requisitos generales del Manual del SGIC, de la Política y los Objetivos de la 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 de la Facultad 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.

- 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

 	<p>MSGIC DE LA FACULTAD DE LETRAS</p> <p>Capítulo 3. Estructura de la Facultad para la Gestión de la Calidad</p>	
---	--	---

un responsable para su seguimiento. Asimismo, conoce las acciones de respuesta a las sugerencias, quejas y reclamaciones.

- Decide la periodicidad y la duración, dentro de su ámbito de competencia, de las campañas de medida de la satisfacción de los grupos de interés.

- Es informada por el/la Coordinador/a de Calidad de los resultados del desarrollo de todos los procesos y propone criterios para la consideración de las propuestas de mejora que puedan derivarse de esos resultados.

De forma resumida, podría indicarse que la CGC es la responsable directa de la planificación y aplicación del SGIC 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 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 Garantía de Calidad del Centro formará parte:

- El/La Decano/a de la Facultad, que actuará como Presidente,
- El/la Coordinador/a de Calidad,
- El/la responsable de cada una de las titulaciones oficiales de grado y máster que se imparten en la Facultad (Vicedecano/a responsable de la titulación o Coordinador/a de 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.

- Un miembro de la Unidad para la Calidad, designado por la dirección de la misma.

- Se considera como muy interesante contar, dentro de las posibilidades, con algún representante de los grupos de interés externos, como empleadores, colegios profesionales, organismos afines, etc.

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

- Como Secretario/a de la Comisión actuará el Secretario/a de la Facultad.

Se reunirá al menos una vez cada trimestre, tras ser convocada por su Secretario/a. De las sesiones, el Secretario/a levantará acta que tras su aprobación se publicará en la web de la Facultad de modo que esté disponible para toda la comunidad universitaria perteneciente a la misma, constituyendo una evidencia de lo tratado en la reunión. Como apoyo a las funciones de la CGC, la Facultad cuenta con comisiones de grado y de máster, que realizarán los correspondientes análisis de resultados y toma de decisiones relativas a las diferentes titulaciones, informando a la CGC de los acuerdos adoptados, para que la propia CGC se asegure del cumplimiento del SGIC 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 UMU y en el Reglamento de Régimen Interno de la Facultad. En lo referente al SGIC, en los diferentes documentos del mismo se indican cuáles son sus responsabilidades.

 	MSGIC 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 ha de consolidar una cultura de la calidad, basada en una política y unos objetivos de calidad conocidos y accesibles públicamente.

Para ello, el/la Decano/a 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.

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 ha identificado sus grupos de interés (Apartado 4.1), los cauces en que pueden participar en la elaboración y desarrollo de su política y objetivos (Apartado 4.2) y ha determinado el modo (cómo, quién, cuándo) en que les rinde cuentas sobre el 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 tiene interés 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 SGIC.

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

Grupo de interés	Aspectos a considerar en el SGIC
Estudiantes	Selección y admisión de estudiantes, perfil de formación, organización y desarrollo de la enseñanza, 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 la enseñanza, sistemas de apoyo al aprendizaje, profesorado y personal de administración 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 SGIC, 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*), es el punto de partida para el establecimiento y

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

mantenimiento de su SGIC, visible no sólo en el interior de la Facultad sino también ante los grupos de interés externos al mismo.

4.2. Cauces de participación de los grupos de interés

Los estudiantes, el profesorado y el personal de administración y servicios de la Facultad están representados, o forman parte en su totalidad, de los diferentes órganos colegiados, como Junta de Facultad y Comisiones de trabajo de la Junta de Facultad y Junta de Sección, así como de las diferentes comisiones que emanan de las anteriores (capítulo 2 MSGIC).

Además está establecida su participación en los Consejos de Departamento y en los órganos de “entidad superior”, como Consejo Social, Claustro o Consejo de Gobierno y sus respectivas comisiones.

La composición para Juntas y Comisiones, establecida por los Estatutos de la Universidad de Murcia indica que el 55% serán profesores funcionarios (incluyendo Directores de Departamento), un 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 en todas las Comisiones creadas.

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

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

En los casos en que la Facultad contempla la realización de prácticas externas, tanto obligatorias o no, esta relación es especialmente fluida, tanto con los representantes directos de los organismos o empresas en que las mismas se realizan como con las personas encargadas de tutelar las tareas encomendadas a los estudiantes.

En la ficha resumen de cada uno de los procedimientos del SGIC se especifican los mecanismos de participación de los diferentes grupos de interés implicados en el mismo.

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 de la misma. Además, en cada uno de los procedimientos elaborados se indican los mecanismos que permiten la rendición de cuentas de los aspectos contemplados en los mismos a los principales grupos de interés implicados. Anualmente este elabora una Memoria que, tras su aprobación en Junta de Facultad, coloca en su página web y en la que recoge 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 SGIC y que le son remitidas por la CGC.

En cuanto a los grupos de interés externos (empleadores/as, egresados/as, administraciones públicas y sociedad en general), el Equipo de Dirección de la Facultad mantiene permanentemente actualizada su página web con la información más destacable de la Facultad y sus titulaciones, así como, cuando la información lo requiere, se dirige directamente a ellos por los medios de comunicación habituales (PC09 *Información pública*).

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

Para medir la satisfacción de los grupos de interés, el SGIC de la Facultad cuenta con el procedimiento PA03 *Satisfacción, expectativas y necesidades* que, como el resto de procesos que aporta resultados, alimenta al proceso general de medición, análisis y mejora (PM01).

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

PE01 Establecimiento, revisión y actualización de la política y los objetivos de la calidad

PC05 Resultados académicos

PC09 Información pública

PA03 Satisfacción, expectativas y necesidades

PA04 Gestión de incidencias (S-Q-R-F)

PM01 Medición, análisis y mejora: Análisis de resultados

 	MSGIC DE LA FACULTAD DE LETRAS Capítulo 5. Garantía de calidad de los programas formativos	
---	---	---

CAPÍTULO 5. GARANTÍA DE CALIDAD DE LOS PROGRAMAS FORMATIVOS

Para garantizar la calidad de sus programas formativos la Facultad cuenta con mecanismos que le permiten mantener y renovar su oferta formativa y desarrollar metodologías para la aprobación, el control y la revisión periódica de sus programas.

A tal fin, en sus diferentes niveles organizativos:

- Determina los órganos, grupos de interés y procedimientos implicados en el diseño, control, planificación, desarrollo y revisión periódica de los títulos, sus objetivos y competencias asociadas.
- Dispone de sistemas de recogida y análisis de información (incluida la procedente del entorno nacional e internacional) que le permiten valorar el mantenimiento de su oferta formativa, su actualización o renovación.
- Cuenta con mecanismos que regulan el proceso de toma de decisiones relativa a la oferta formativa y el diseño de los títulos y sus objetivos.
- Se asegura de que se desarrollan los mecanismos necesarios para implementar las mejoras derivadas del proceso de revisión periódica de las titulaciones.
- Determina el modo (cómo, quién, cuándo) en que se rinden cuentas a los grupos de interés sobre la calidad de las enseñanzas.
- Define los criterios para la eventual extinción del título.

Para llevar adelante las anteriores funciones, el SGIC de la Facultad cuenta, entre otros, con los siguientes procedimientos incluidos en su MPSGIC:

- PE01 Establecimiento, revisión y actualización de la política y los objetivos de la calidad
- PE02 Diseño, seguimiento y acreditación de titulaciones
- PC01 Planificación y desarrollo de las enseñanzas. Evaluación del aprendizaje.
- PC02 Revisión y mejora de las titulaciones
- PC03 Perfiles de ingreso, captación, selección y admisión de estudiantes



PC05 Resultados académicos

PC09 Información pública

PA02 Extinción de un título

PA03 Satisfacción, expectativas y necesidades

PA04 Gestión de incidencias (S-Q-R-F)

PM01 Medición, análisis y mejora

CAPÍTULO 6. ORIENTACIÓN AL APRENDIZAJE

La Facultad, consciente de que los estudiantes son su principal grupo de interés en cuanto a las tareas de enseñanza-aprendizaje, orienta la enseñanza hacia los mismos. Para ello se dota de procedimientos que le permitan comprobar que las acciones que emprende tienen como finalidad fundamental favorecer el aprendizaje del estudiante, tomando siempre en consideración el Estatuto de los Estudiantes (*Real Decreto 1791/2010, de 30 de diciembre, por el que se aprueba el Estatuto del Estudiante Universitario*).

En consecuencia:

- Dispone de sistemas de información, bien directamente dependientes de la Facultad o de los correspondientes Servicios de la UMU (UC, COIE, ATICA, Gestión Académica, etc.) que le permiten conocer y valorar sus necesidades en materia de:

1. Definición de perfiles de ingreso/egreso
2. Admisión y matriculación
3. Alegaciones, reclamaciones y sugerencias
4. Apoyo y orientación a estudiantes sobre el desarrollo de la enseñanza
5. Enseñanza y evaluación de los aprendizajes
6. Prácticas externas y movilidad de estudiantes
7. Orientación profesional

- Se dota de mecanismos que le permitan obtener, valorar y contrastar información sobre el desarrollo actual de los procesos anteriormente citados.

- De modo directo o por normativa general de la UMU, establece mecanismos que regulan las directrices que afectan a los estudiantes: reglamentos (exámenes, sanciones, petición de certificaciones, permanencia, convalidaciones, etc.), normas de uso de instalaciones, calendarios, horarios y beneficios que ofrece la Universidad.

- Define cómo se realiza el control, revisión periódica y mejora de los procesos y actuaciones relacionados con los estudiantes.

- Determina los procedimientos con los que cuenta para regular y garantizar los procesos de toma de decisiones relacionados con los estudiantes.

- Identifica en qué forma los grupos de interés participan en el diseño y desarrollo de los procesos relacionados con el aprendizaje de los estudiantes.
- Rinde cuentas sobre los resultados del aprendizaje de los estudiantes.

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

- PE02 Diseño, seguimiento y acreditación de titulaciones
- PC01 Planificación y desarrollo de la enseñanza. Evaluación del aprendizaje
- PC02 Revisión y mejora de las titulaciones
- PC03 Perfiles de ingreso, captación, selección y admisión de estudiantes
- PC04 Orientación a estudiantes y orientación profesional
- 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)
- PM01 Medición, análisis y mejora

 	MSGIC DE LA FACULTAD DE LETRAS Capítulo 7. Personal académico y de administración y servicios	
---	--	---

CAPÍTULO 7. PERSONAL ACADÉMICO Y DE APOYO A LA DOCENCIA

La Universidad de Murcia, consciente de que debe garantizar y mejorar la calidad de su personal académico y de administración y servicios, cuenta con mecanismos que aseguran que el acceso, la gestión y la formación de su personal se realiza con las debidas garantías para que cumpla con las funciones que le son propias.

La política del personal académico la elabora el/la Vicerrector/a competente en materia que, tras consultar con la Comisión Académica, es aprobada en sesión plenaria por el Consejo de Gobierno de la UMU. Contiene, entre otros, los criterios para asignación de plazas, promoción y reconocimiento del personal académico de la UMU. De su difusión a Departamentos y Facultades, así como de su cumplimiento, revisión y actualización es responsable el Vicerrector de Profesorado y Formación, con el apoyo del Área de RRHH.

La política del personal de administración y servicios es establecida por el/la Gerente de la UMU que, tras ser consensuada con los Representantes Sindicales, da lugar a la correspondiente Relación de Puestos de Trabajo (RPT). Dentro de esta política se indican los criterios para la promoción y las formas de reconocimientos establecidas para el personal de administración y servicios. La RPT es aprobada por Consejo de Gobierno y difundida tanto desde la propia Gerencia como desde los diferentes Sindicatos representados en la Junta de PAS.

Los diferentes Departamentos, la Facultad o la UMU en conjunto:

- Se dotan de procedimientos que le permitan recoger y valorar la información sobre sus propias necesidades de personal académico (perfil del puesto, competencias requeridas, etc.), de acuerdo con su política de personal.
- Cuentan con medios para recoger y analizar la información relativa a las competencias y a los resultados actuales de su personal académico, con vistas al acceso, formación, evaluación del desempeño, promoción y reconocimiento.

 	MSGIC DE LA FACULTAD DE LETRAS Capítulo 7. Personal académico y de administración y servicios	
---	--	---

- Tienen establecida un procedimiento sistemático que le permiten controlar, revisar periódicamente y mejorar de forma continua su política y actuaciones relacionadas con su personal académico.

- Disponen de procedimientos para regular y garantizar los procesos de toma de decisiones relacionados con el acceso, evaluación, promoción, formación y reconocimiento.

- Identifican el modo en que los grupos de interés (en especial profesores y personal de administración y servicios a la docencia) participan en la definición de la política de personal y en su desarrollo.

- Indican el procedimiento seguido para rendir cuentas sobre los resultados de su política de personal.

Para cumplir las anteriores funciones, el SGIC de la Facultad cuenta, entre otros, con los siguientes procedimientos incluidos en su MPSGIC:

PE02 Diseño, seguimiento y acreditación de titulaciones

PC01 Planificación y desarrollo de las enseñanzas. 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 Medición, análisis y mejora

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

CAPÍTULO 8. RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS

La Facultad es consciente de que no puede alcanzar los mejores resultados en la enseñanza-aprendizaje de sus titulaciones si no gestiona y mejora de forma adecuada sus recursos materiales así como los servicios que presta. Para ello se dota de mecanismos que le permiten diseñar, gestionar y mejorar sus servicios y recursos materiales para el adecuado desarrollo del aprendizaje de los estudiantes.

Por esta razón la Facultad, por sí misma o bien la Universidad de forma centralizada:

- Dispone de mecanismos que le permitan obtener y valorar la información sobre los requisitos para el diseño, dotación, mantenimiento y gestión de los recursos materiales y servicios (incluyendo los aspectos relacionados con la seguridad y el medio ambiente).
- Cuenta con procedimientos que le faciliten información sobre sus sistemas de mantenimiento, gestión y adecuación de los recursos materiales y servicios.
- Tiene definido el sistema para controlar, revisar periódicamente y mejorar de forma continua su política y actuaciones relacionadas con su personal administrativo y de servicios.
- Ha establecido cómo se realiza el control, revisión periódica y mejora de los recursos materiales y los servicios.
- Tiene establecidos los procedimientos para regular y garantizar los procesos de toma de decisiones relacionados con los recursos materiales y los servicios.
- Ha establecido 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.
- Dispone de un procedimiento para rendir cuentas sobre la adecuación de los recursos materiales y servicios al aprendizaje de los estudiantes y su nivel de uso.

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

 	<p>MSGIC DE LA FACULTAD DE LETRAS</p> <p>Capítulo 8. Recursos materiales y servicios</p>	
---	--	---

PE02 Diseño, seguimiento y acreditación de titulaciones

PC01 Planificación y desarrollo de las enseñanzas. Evaluación del aprendizaje.

PC09 Información pública

PA03 Satisfacción, expectativas y necesidades

PA06 Gestión de los recursos materiales y servicios

PM01 Medición, análisis y mejora

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

CAPÍTULO 9. RESULTADOS DE LA FORMACIÓN

La Facultad analiza y tiene en cuenta los resultados de la formación. Para ello se dota de procedimientos que le permitan garantizar que se miden, analizan y utilizan los resultados del aprendizaje, de la inserción laboral y de la satisfacción de los distintos grupos de interés, para la toma de decisiones y la mejora de la calidad de las enseñanzas.

En consecuencia, bien bajo la responsabilidad directa de la Facultad o centralizada en alguno de los servicios de la UMU:

- Dispone de mecanismos que le permiten obtener la información sobre las necesidades y expectativas de los distintos grupos de interés en relación con la calidad de las enseñanzas.

- Cuenta con sistemas de recogida de información que faciliten datos relativos a los resultados del aprendizaje, de la inserción laboral y de la satisfacción de los grupos de interés.

- Tiene definido cómo se realiza el control, revisión periódica y mejora continua tanto de los resultados, como de la fiabilidad de los datos utilizados.

- Determina las estrategias y procedimientos sistemáticos para introducir mejoras en los resultados.

- Determina los procedimientos necesarios para regular y garantizar los procesos de toma de decisiones relacionados con los resultados.

- Tiene identificada la forma en que los grupos de interés se implican en la medición, análisis y mejora de los resultados.

- Indica el procedimiento seguido para rendir cuentas sobre los resultados (memorias de actividades, informes de resultados, etc.).

Para cumplir las anteriores funciones, el SGIC de la Facultad tiene establecidos, entre otros, los siguientes procedimientos incluidos en su MSPGIC:

PE01 Establecimiento, revisión y actualización de la política y los objetivos de la calidad

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

PE02 Diseño, seguimiento y acreditación de titulaciones

PC01 Planificación y desarrollo de las enseñanzas. Evaluación del aprendizaje.

PC02 Revisión y mejora de las titulaciones

PC05 Resultados académicos

PC09 Información pública

PC08 Inserción laboral

PA03 Satisfacción, expectativas y necesidades

PA04 Gestión de incidencias (S-Q-R-F)

PM01 Medición, análisis y mejora

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

CAPÍTULO 10. INFORMACIÓN PÚBLICA

La Facultad publica información adecuada sobre sus titulaciones. Para ello se dota de mecanismos que le permitan garantizar la publicación periódica de información actualizada relativa a las titulaciones oficiales y a los programas formativos correspondientes a las mismas.

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.

En consecuencia, bien bajo su responsabilidad directa o de forma centralizada para el conjunto de la UMU:

- Dispone de mecanismos que le permitan obtener la información sobre el desarrollo de las titulaciones y los programas.
- Determina un procedimiento para informar a los grupos de interés (incluyendo los distintos niveles de la estructura organizativa de la Facultad) acerca de los principales aspectos que rodean a su oferta formativa y los resultados de la misma.
- Define cómo se realiza el control, la revisión periódica y la mejora continua de la información pública que se facilita a los grupos de interés.
- Determina los procedimientos para regular y garantizar los procesos de toma de decisiones relacionados con la publicación de la información sobre los programas y títulos ofertados por la Facultad.

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