

# MANUAL DE CALIDAD DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD DE LA FACULTAD DE HUMANIDADES

## ÍNDICE

### PRESENTACIÓN

Capítulo 1. Presentación de la Facultad de Humanidades

Capítulo 2. El Sistema de Garantía de la Calidad de la Universidad de Almería

Capítulo 3. Estructura de la Facultad de Humanidades para el desarrollo del SGC

Capítulo 4. Política de calidad

Capítulo 5. Garantía de calidad de los programas formativos

Capítulo 6. Orientación al aprendizaje

Capítulo 7. Personal académico y de apoyo

Capítulo 8. Recursos materiales y servicios

Capítulo 9. Resultados de la formación

Capítulo 10. Información pública

El Secretario de la Comisión de Calidad del Centro	El Jefe del Servicio de Planificación, Evaluación y Calidad	El Decano/Director
Fecha:	Fecha:	Fecha:



## MANUAL DE CALIDAD DEL SGC DE LA FACULTAD DE HUMANIDADES



En aplicación de la Ley 3/2007 de 22 de marzo, para la Igualdad Efectiva de Mujeres y Hombres, así como de la Ley 12/2007, de 26 de noviembre, para la Promoción de la Igualdad de Género en Andalucía, toda referencia a personas o colectivos incluida en este documento estará haciendo referencia al género gramatical neutro, incluyendo por lo tanto la posibilidad de referirse tanto a mujeres como a hombres.



## MANUAL DE CALIDAD DEL SGC DE LA FACULTAD DE HUMANIDADES



### PRESENTACIÓN DEL MANUAL DE CALIDAD DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE LA CALIDAD DE LOS CENTROS DE LA UAL

Con el objeto de favorecer la mejora continua de los títulos impartidos en la Universidad de Almería, garantizando un nivel de calidad que facilite la renovación de su acreditación y el mantenimiento de la misma, y al objeto de cumplir con los requisitos exigidos en los Reales Decretos 1393/2007 de 29 de octubre, 861/2010 de 3 de julio y 420/2015 de 29 de mayo, por los cuales se establecen la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales, se considera necesario establecer un Sistema de Garantía de Calidad (SGC) en la Facultad de Humanidades.

La Agencia Nacional de Calidad y Acreditación (ANECA), la Agencia para la Calidad del Sistema Universitario de Cataluña (AQU) y la Agencia para la Calidad del Sistema Universitario de Galicia (ACSUG) presentaron en 2007 el programa AUDIT –posteriormente actualizado por la ACSUG con su propio programa FIDES-AUDIT-, en el que se fijan las directrices y contenidos que han de cumplir los sistemas de garantía de calidad de centros universitarios.

Además el documento ‘Criterios y Directrices para el aseguramiento de calidad en el Espacio Europeo de Educación Superior (ESG)’<sup>1</sup> aprobado por la conferencia de ministros de mayo de 2015, ofrece, específicamente en su criterio 1.1., una directriz que indica: *“Las instituciones deben tener una política pública de aseguramiento de la calidad que forme parte de su gestión estratégica. Los grupos de interés internos deben desarrollar e implantar esta política mediante estructuras y procesos adecuados, implicando a los grupos de interés externos”*.

Por su parte, la Dirección de Evaluación de la Agencia Andaluza del Conocimiento (DEVA), en mayo de 2017 aprueba y hace pública su ‘Guía para la certificación de sistemas de garantía de la calidad implantados en los centros de las universidades andaluzas’, Programa IMPLANTA-SGCC que da respuesta al nuevo marco de evaluación institucional regulado en el Real Decreto 420/2015 de 29 de mayo, que en su artículo 14.4. establece que *“El certificado de implantación de su Sistema de Garantía Interno de Calidad podrá ser expedido por ANECA*

<sup>1</sup> Documento disponible en: [http://www.enqa.eu/indirme/esg/ESG%20in%20Spanish\\_by%20ANECA.pdf](http://www.enqa.eu/indirme/esg/ESG%20in%20Spanish_by%20ANECA.pdf)



## MANUAL DE CALIDAD DEL SGC DE LA FACULTAD DE HUMANIDADES



*o por los órganos de Evaluación que la ley de las comunidades autónomas determine y que estén inscritos en el Registro Europeo de Agencia de Calidad (European Quality Assurance Register, EQAR)”*

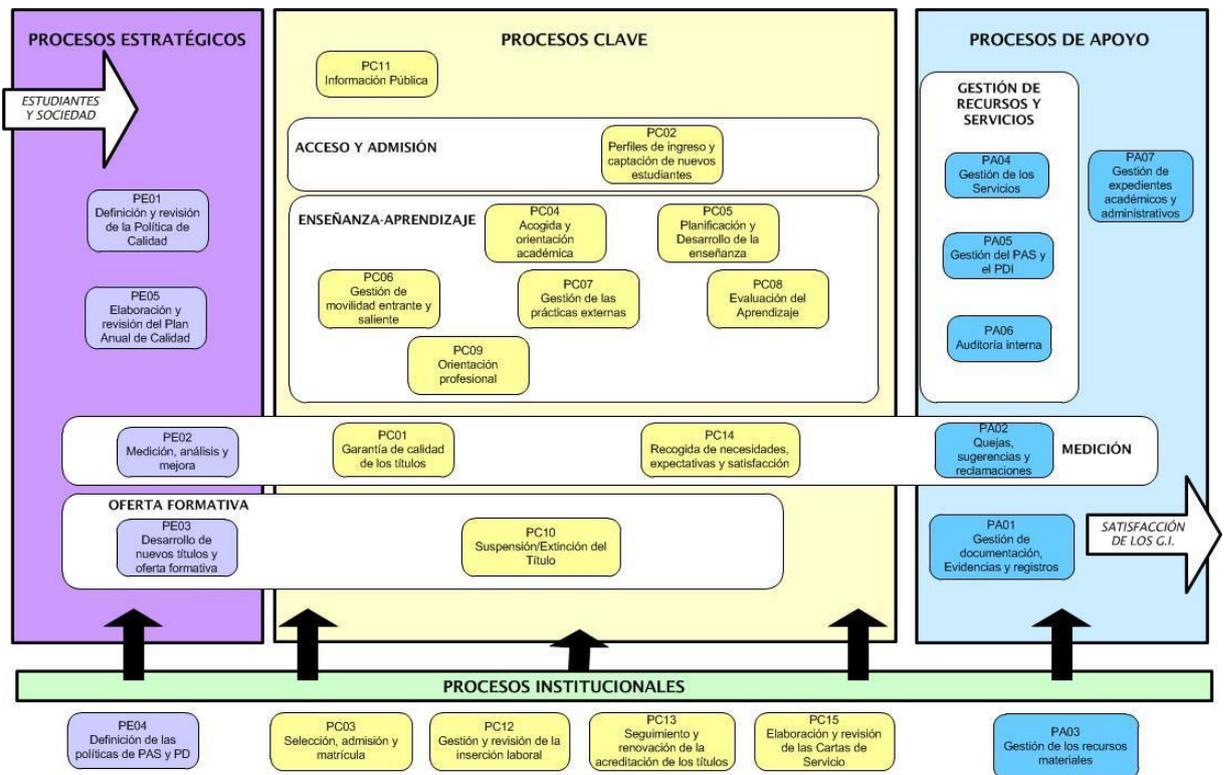
Tanto actualmente como en el futuro, que un Centro disponga de un SGC facilita la verificación, el seguimiento y la renovación de la acreditación de sus títulos, ya que con él se atienden los requerimientos para superar con éxito estos procesos. De hecho para ANECA un título tiene superado satisfactoriamente el punto 9 de su memoria de verificación si el SGC del Centro del que depende tiene verificado su diseño.

La DEVA, en sus Guías para el seguimiento de los títulos oficiales de grado, master y doctorado, ofrece una modalidad simplificada de seguimiento para los títulos que pertenezcan a centros con certificado de implantación de SGC. Especialmente ventajoso aparece el proceso de seguimiento tras la renovación de la acreditación de títulos impartidos en centros con SGC certificado, ya que se limitará a un plan de mejora simplificado –sólo si reciben recomendaciones en los apartados de Profesorado, Recursos o Resultados-, no debiendo someterse a seguimiento en cualquier otro caso.

Teniendo lo anterior en cuenta, la UAL, a través de la Dirección General de Calidad, ha diseñado un SGC marco para dar respuesta a estas exigencias. El SGC se implantará en cada Centro y éste lo adaptará a sus propias características. El SGC consta de dos documentos de referencia:

-El **Manual de Calidad** del SGC. El presente documento, que contiene las directrices para desarrollar el SGC.

-El **Manual de Procedimientos** del SGC. Contiene la descripción pormenorizada de los procesos detallados en el Mapa de Procesos.



**Mapa de Procesos del SGC**

El Mapa de Procesos del SGC se articula en dos planos, el plano institucional y el plano ejecutivo, en el Centro. Los procesos pertenecen a una de las tres tipologías básicas: Estratégicos, Clave y de Apoyo, y la mayoría de ellos se agrupan en macro procesos (Acceso y Admisión, Gestión de Recursos y Servicios, Enseñanza-Aprendizaje, Oferta Formativa y Medición).

El objetivo principal del SGC de los Centros de la UAL es establecer una sistemática para la gestión y la mejora de todos los aspectos relacionados con sus títulos y sobre los que se deben rendir cuentas a los grupos de interés, permitiendo la difusión de los compromisos de calidad, a los estudiantes en particular, y a la sociedad en general.

Para la definición del presente SGC ha servido como referente el que realizó la entonces denominada Escuela Politécnica Superior (hoy Escuela Superior de Ingeniería), cuyo diseño –amparado por el Programa AUDIT- fue validado en 2008 por la ANECA. Además, tras su reciente aparición, se ha tomado como marco el **Programa IMPLANTA-SGCC** de la DEVA para alinear con sus criterios con el sistema aquí desarrollado.



## MANUAL DE CALIDAD DEL SGC DE LA FACULTAD DE HUMANIDADES



Ahora, tras la aparición de guías y protocolos tanto para el seguimiento como para la renovación de la acreditación de los títulos oficiales, y con la experiencia de la renovación de la acreditación de treinta y cinco títulos oficiales entre grados y másteres en varias convocatorias, la Dirección General de Calidad considera que los Centros cuentan con la madurez suficiente para ir un paso más allá e implantar un nuevo SGC integral, estructurado y que de forma continua y sistemática, asegure su calidad. En este sentido el compromiso de la Institución es apoyar a los centros y sus títulos en la puesta en marcha de los procesos, normativas y actividades que permitan la implantación y desarrollo de los respectivos SGC, contando con la participación de todos los implicados.

En su desarrollo, el SGC garantiza que los responsables de la enseñanza en la UAL demuestran que existe un sistema de recogida de información, de revisión y de mejora de:

- Los objetivos de los planes de estudios.
- Las políticas y procedimientos de admisión.
- La planificación de la enseñanza.
- El desarrollo de la enseñanza y de la evaluación del aprendizaje.
- Las acciones de orientación de los estudiantes.
- La dotación de personal académico.
- Los recursos y servicios.
- Los resultados del aprendizaje.
- La información pública ofrecida a los grupos de interés.

Además, los responsables institucionales se aseguran de que existen procedimientos de consulta que permiten recabar información de graduados, empleadores y otros grupos de interés sobre la inserción laboral, la formación adquirida, los perfiles profesionales o las necesidades de formación continua.

El Manual de Calidad del SGC presenta el siguiente formato:

El **encabezado** de cada una de las páginas interiores del MSGC recoge:

-El escudo de la UAL y, en su caso, el escudo o logo del Centro.



## MANUAL DE CALIDAD DEL SGC DE LA FACULTAD DE HUMANIDADES



-El título del capítulo del Manual de que se trate.

El **pie** de cada página incluirá:

- MSGC y versión
- Edición y capítulo
- Número de página y número total de páginas del capítulo.

Cada **capítulo** se desglosa en los siguientes apartados:

- Objeto
- Ámbito de aplicación
- Documentación de referencia
- Responsabilidades
- Desarrollo
- Anexos, en su caso

El Manual de Calidad del SGC de la Facultad de Humanidades –basado en el documento marco o Edición 00- es elaborado por la Comisión de Calidad del Centro (CCC), revisado por el Servicio de Planificación, Evaluación y Calidad (SPEC) y finalmente aprobado por el Decano / Director, que informará a la Junta de Centro acerca de su alcance y contenido.

El Manual de Calidad del SGC debe revisarse anualmente o siempre que se produzcan cambios en la organización, en las actividades del Centro, en las normas que le afecten, o como consecuencia de resultados de evaluaciones o revisiones del SGC. Cuando se produce algún cambio se revisan los capítulos afectados y se deja constancia en la tabla de “Resumen de Revisiones” de la portada. De todos los cambios se informará al SPEC que deberá tener acceso a la versión actualizada del Manual.

El Manual de Calidad del SGC se ha estructurado en diez capítulos: la presentación del CENTRO (Capítulo 1), el SGC de la UAL (Capítulo 2), la estructura del Centro para desarrollar el SGC (Capítulo 3), la política de calidad (Capítulo 4), la garantía de calidad de los programas



## MANUAL DE CALIDAD DEL SGC DE LA FACULTAD DE HUMANIDADES



formativos del Centro (Capítulo 5), la orientación al aprendizaje (Capítulo 6), el personal académico y de apoyo (Capítulo 7), los recursos materiales y los servicios (Capítulo 8), los resultados de la formación (Capítulo 9) y la información pública (Capítulo 10).

En general, dentro del SGC, se tratan los siguientes elementos que afectan a la formación universitaria:

1. En cuanto al diseño de la oferta formativa:
  - La definición y revisión de la política y objetivos de calidad.
  - El desarrollo de nuevos títulos.
  - La selección, admisión y matrícula de estudiantes.
  - El seguimiento y la renovación de la acreditación de los títulos.
  - La suspensión y/o extinción del título.
2. En cuanto al desarrollo de la enseñanza:
  - La acogida y la orientación académica.
  - La planificación y el desarrollo de la enseñanza.
  - Las prácticas externas y la movilidad.
  - La orientación profesional.
  - La gestión de las quejas, sugerencias y reclamaciones.
  - Gestión de expedientes académicos y administrativos.
3. En cuanto al personal docente y de apoyo:
  - Acceso, promoción y formación.
4. En cuanto a los recursos materiales y la oferta de servicios:
  - Gestión de aulas, laboratorios, seminarios y horarios.
  - Gestión de los servicios de apoyo al aprendizaje.
5. En cuanto a los resultados de la formación:
  - Medición y análisis de indicadores de resultados y de satisfacción.
  - Inserción laboral.
6. En cuanto a la información pública:



## MANUAL DE CALIDAD DEL SGC DE LA FACULTAD DE HUMANIDADES



- Gestión de la difusión de la información.

Como se ha indicado más arriba, la estructura del SGC toma como referencia el Programa Implanta-SGC de la DEVA, así los procesos identificados (ver mapa de procesos en la página 4 de este capítulo introductorio) se alinean con los criterios marcados que son:

Criterio 1. Información pública.

Criterio 2. Política de aseguramiento de la calidad.

Criterio 3. Diseño, seguimiento y mejora de los programas formativos.

Criterio 4. Personal docente e investigador.

Criterio 5. Recursos para el aprendizaje y apoyo al estudiantado.

Criterio 6. Gestión y evaluación de los resultados de la enseñanza.

La siguiente tabla muestra la relación entre los procedimientos del SGC y los criterios:

CÓDIGO	PROCEDIMIENTO	C1	C2	C3	C4	C5	C6
PE01	Definición y revisión de la política de calidad	X	X	X			
PE02	Medición, análisis y mejora	X	X	X	X	X	X
PE03	Desarrollo de nuevos títulos y oferta formativa	X		X	X	X	X
PE04	Definición de las políticas de PAS y PDI	X			X		
PE05	Elaboración y revisión del Plan Anual de Calidad	X	X	X	X	X	X
PC01	Garantía de calidad de los títulos	X	X	X			X
PC02	Perfiles de ingreso y captación de nuevos estudiantes	X		X			X
PC03	Selección, admisión y matrícula	X		X			X
PC04	Acogida y orientación académica	X					X
PC05	Planificación y desarrollo de la enseñanza	X	X	X	X	X	X
PC06	Gestión de movilidad entrante y saliente	X					X
PC07	Gestión de las prácticas externas	X					X
PC08	Evaluación del aprendizaje	X					X



## MANUAL DE CALIDAD DEL SGC DE LA FACULTAD DE HUMANIDADES



PC09	Orientación profesional	X					X
PC10	Suspensión / Extinción del título	X		X			X
PC11	Información Pública	X	X	X	X	X	X
PC12	Gestión y revisión de la inserción laboral	X				X	X
PC13	Seguimiento y renovación de la acreditación de los títulos	X		X	X	X	X
PC14	Recogida de necesidades, expectativas y satisfacción	X	X	X	X	X	X
PC15	Elaboración y revisión de las Cartas de Servicios	X	X	X	X	X	X
PA01	Gestión de documentación, evidencias y registros	X					
PA02	Quejas, sugerencias y reclamaciones	X	X	X	X	X	X
PA03	Gestión de los recursos materiales	X				X	
PA04	Gestión de los servicios	X				X	
PA05	Gestión del PAS y el PDI	X			X	X	
PA06	Auditoría del SGC	X	X	X	X	X	X
PA07	Gestión de expedientes académicos y administrativos	X				X	X



## MANUAL DE CALIDAD DEL SGC DE LA FACULTAD DE HUMANIDADES



### Presentación del Centro

1. Objeto
2. Alcance
3. Documentación de referencia
4. Responsabilidades
5. Desarrollo

#### **1. OBJETO**

El Capítulo 1 del SGC tiene por objeto presentar a la Facultad de Humanidades. Se exponen aquí aspectos tales como los títulos oficiales que oferta, la situación dentro de la UAL, la historia del mismo y se detalla su estructura organizativa, de personal, de recursos y se ofrece el marco normativo que ha desarrollado. Todo ello como hitos de interés fundamental para la implantación de su SGC.

#### **2. ALCANCE**

Este capítulo del Manual de Calidad del SGC no contiene requisitos por los que hubiese que definir un ámbito de aplicación, bien entendido que el ámbito de aplicación del SGC de la Facultad de Humanidades abarca a todos los títulos oficiales que se imparten y que son responsabilidad del mismo.

#### **3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA**

- Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades.



## MANUAL DE CALIDAD DEL SGC DE LA FACULTAD DE HUMANIDADES



- Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril, por la que se modifica la Ley Orgánica de Universidades.
- Ley 15/2003, de 22 de diciembre, Andaluza de Universidades
- Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales.
- Real Decreto 861/2010, de 2 de julio, por el que se modifica el Real Decreto 1393/2007.
- Real Decreto 420/2015, de 29 de mayo de creación, reconocimiento, autorización y acreditación de universidades y centros universitarios.
- Estatutos de la Universidad de Almería
- Programa Implanta-SGC.

#### 4. RESPONSABILIDADES.

- **Decano/Director.** Es el máximo responsable de la calidad en la Facultad de Humanidades.
- **Equipo Directivo del Centro.** Asegura la implantación del SGC en la Facultad de Humanidades.

#### 5. DESARROLLO

##### **Presentación del Centro. Breve historia. Títulos que oferta.**

En 1972, la creación del Colegio Universitario contribuye a una nueva oleada de implantación de estudios en Almería. Poco a poco, se van uniendo a los Magisterios, los primeros ciclos de Filología, Geografía e Historia y Psicología y van conformando la columna vertebral de esta institución que luego iba a ser Campus Universitario para, en 1993, convertirse en la Universidad que hoy conocemos.

Desde entonces, las titulaciones y los planes de estudio se han ido modificando: los antiguos estudios de Magisterio se ramificaron en cinco especialidades de primer ciclo a las que se les



## MANUAL DE CALIDAD DEL SGC DE LA FACULTAD DE HUMANIDADES



sumaron una titulación de segundo ciclo (Psicopedagogía); la diplomatura de Filología se convirtió en licenciaturas de Filología Hispánica y de Filología Inglesa; y Geografía e Historia fueron integradas en la licenciatura de Humanidades.

En el año 2008, la Junta de Andalucía aprobó la creación de la Facultad de Humanidades. Comienza una nueva etapa dominada por la consolidación de la oferta docente de Licenciaturas y Másteres y por la reforma de los Planes de Estudio y su adaptación al Espacio Europeo de Educación Superior.

En el curso 2010-2011, la entrada en vigor de los títulos de Grado marca un nuevo hito en la vida de esta Facultad con la implantación de los Grados en Estudios Ingleses, Filología Hispánica, Humanidades y el Grado en Historia. El curso 2016-2017 ha incluido la oferta del Doble Grado en Estudios Ingleses y Filología Hispánica con el objetivo de ampliar oportunidades de formación para los estudiantes.

Las **enseñanzas conducentes** a la obtención de títulos de carácter oficial y validez en todo el territorio nacional que son impartidas en la Facultad de Humanidades son:

- Grado en Estudios Ingleses (Plan 2010)
- Grado en Filología Hispánica (Plan 2010)
- Doble Grado en Estudios Ingleses y Filología Hispánica
- Grado en Historia (Plan 2010)
- Grado en Humanidades (Plan 2010)

Los **títulos de Máster** impartidos por el Centro son:

- Máster en Análisis Histórico del Mundo Actual
- Máster en Comunicación Social
- Máster en Estudios Ingleses: Aplicaciones Profesionales y Comunicación Intercultural
- Máster en Estudios Avanzados en Historia: el Mundo Mediterráneo Actual (implantación 2018-2019)



## MANUAL DE CALIDAD DEL SGC DE LA FACULTAD DE HUMANIDADES



### Organigrama.

El **Equipo Directivo de la Facultad de Humanidades** está formado por:

- **Decano**, D. Francisco Javier García González, responsable máximo del centro.
- **Secretaria**, Dña Ana María Ferrer Cañizares.
- **Vicedecana de Planificación y Empleo**, Dña Ángeles Arjona Garrido, responsable con competencias en materia de Planificación, Ordenación Académica y Profesorado.
- **Vicedecana de Estudiantes y Cultura**, Dña Susana Nicolás Román, responsable con competencias en actividades de extensión universitaria. culturales y de representación estudiantil.

### Órganos de gobierno y comisiones. Composición y funciones.

**Comisión Académica:** La Comisión Académica está compuesta por:

- El Decano, presidente de la Comisión.
- El/la Secretario/a y los/las Vicedecanos/as.
- Los directores de los dos Departamentos.
- Los coordinadores de Grado y Máster.
- Un PAS
- Un representante estudiantil

Entre las funciones de la comisión académica se encuentran:

- a) Coordinar las actividades académicas de los diferentes Departamentos que imparten docencia en el Centro.
- b) Establecer los procedimientos generales de elaboración de horarios, calendarios de exámenes, y distribuciones de aulas y servicios.
- c) Evaluar la calidad de la enseñanza impartida en la Facultad.

**Comisión Coordinación:** La Comisión de Coordinación está compuesta por:

- El Decano, presidente de la Comisión
- La Secretaria de la Facultad



## MANUAL DE CALIDAD DEL SGC DE LA FACULTAD DE HUMANIDADES



- Coordinadores de Grado y Máster
- Un PAS
- Un representante estudiantil

**Junta de Facultad:** La Junta de Facultad está presidida por el Decano y está formada por representantes del PDI y del sector estudiantil. Entre sus principales funciones destacan:

a) Aprobar la memoria anual, la propuesta de presupuesto que presentará el Decano o Director y la rendición de cuentas de la aplicación de dicho presupuesto que realizará éste al final de cada ejercicio.

b) Participar en la elaboración de propuestas de creación de nuevas titulaciones o de supresión de enseñanzas regladas y en la elaboración o modificación de los planes de estudios, así como elevar estas propuestas al Consejo de Gobierno para su aprobación.

c) Establecer los criterios básicos para la organización y coordinación de las actividades docentes de la Facultad o Escuela.

d) Colaborar en la organización de actividades de los programas de movilidad de estudiantes.

e) Proponer al Consejo de Gobierno los límites de admisión de estudiantes a las enseñanzas impartidas en el centro.

f) Elaborar su reglamento de régimen interno, que deberá ser aprobado por el Consejo de Gobierno.

g) Aprobar las líneas generales de actuación del centro, en el marco de la programación general de la Universidad, impulsando y favoreciendo cuantas actividades contemplen los artículos 4 y 5 de estos Estatutos.

h) Convocar elecciones a Decano o Director por acuerdo adoptado por mayoría de dos tercios de los miembros de la junta de centro y a iniciativa de al menos un tercio de ellos. Aprobada la iniciativa se procederá a la convocatoria de elecciones en la forma y plazo que se determinen en el reglamento electoral que desarrolla los presentes Estatutos.

i) Participar en los procedimientos de evaluación, certificación y acreditación de calidad de la Universidad que afecten las actividades del centro y adoptar, en su caso, cuantas medidas sean pertinentes, para llevar a cabo el plan de mejora propuesto dentro del ámbito de sus competencias.



j) Ejercer las funciones adecuadas al cumplimiento de sus fines, así como cualquier otra que le sea atribuida por los presentes Estatutos y las restantes normas aplicables.

### **Personal académico, Departamentos. Personal de administración y servicios.**

La Facultad de Humanidades consta de dos departamentos: Filología y Geografía, Historia y Humanidades. El Departamento de Filología consta de un Director, un Secretario, un PAS y alrededor de 60 miembros de personal académico. El Departamento de Geografía, Historia y Humanidades consta de un Director, un Secretario, un PAS, un técnico de laboratorio y alrededor de 52 miembros de personal académico.

### **Vinculación del Equipo de Gobierno de la UAL y del Servicio de Planificación, Evaluación y Calidad.**

El Servicio de Planificación, Evaluación y Calidad (SPEC), apoya el proceso de implantación del SGC en la Facultad de Humanidades, aportando la documentación genérica del mismo, colaborando en su revisión y en la planificación de su implantación y en el seguimiento de la misma. Asimismo, aportará la información necesaria (indicadores, informes, encuestas, etc.) para realizar el análisis de resultados.

Además, para cumplir la labor de asesoramiento y facilitar la información y comunicación, un miembro del SPEC formará parte de la Comisión de Calidad del Centro tal y como se detalla en el capítulo 2 de este Manual de Calidad del SGC.

Sus responsabilidades directas quedan indicadas en los correspondientes procedimientos que configuran este SGC.

El Equipo de Gobierno de la UAL, apoya firmemente la implantación y desarrollo del SGC en la Facultad de Humanidades, en tanto que supone un refuerzo de la garantía de la calidad y mejora continua que sus títulos ofrecen, facilitando el proceso de renovación de la acreditación de las mismas y colocando a la Universidad de Almería en una situación favorable de cara a la competitividad con otras Universidades de su entorno.

### **Datos de identificación y contacto**

Razón social	CENTRO
--------------	--------



## MANUAL DE CALIDAD DEL SGC DE LA FACULTAD DE HUMANIDADES



Domicilio Social	Ctra. Sacramento s/n La Cañada de San Urbano 04120, Almería
C. I. F.	Q5450008G
e-mail	decahuma@ual.es
Teléfono	+34 9505560



## MANUAL DE CALIDAD DEL SGC DE LA FACULTAD DE HUMANIDADES



### El Sistema de Garantía de Calidad en la Universidad de Almería

1. Objeto
2. Alcance
3. Documentación de referencia
4. Responsabilidades
5. Desarrollo

#### **1. OBJETO**

El Capítulo 2 del SGC tiene por objeto presentar la estructura del SGC en la Universidad de Almería. Se exponen los órganos, las responsabilidades, la composición y las funciones.

#### **2. ALCANCE**

El ámbito de aplicación de este capítulo incluye a todos los Centros y títulos de la UAL.

#### **3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA**

- Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales.
- Real Decreto 861/2010, de 2 de julio, por el que se modifica el Real Decreto 1393/2007.
- Real Decreto 420/2015, de 29 de mayo de creación, reconocimiento, autorización y acreditación de universidades y centros universitarios.
- Estatutos de la Universidad de Almería.
- Normativa que regula el funcionamiento de la Comisión de Calidad de la UAL.



## MANUAL DE CALIDAD DEL SGC DE LA FACULTAD DE HUMANIDADES



- Programa Implanta-SGC

#### 4. RESPONSABILIDADES

- **Comisión de Calidad de la Universidad de Almería (CCUAL).** Máximo responsable del SGC de la UAL.
- **Dirección General de Calidad.** Dirige la política de calidad de la UAL.
- **Rector.** Es el máximo responsable de la calidad en la UAL.
- **Servicio de Planificación, Evaluación y Calidad (SPEC).** Realiza la gestión de la calidad en la UAL.

#### 5. DESARROLLO

##### 5.1 Introducción.

A continuación se expone la estructura que la UAL establece para lograr el desarrollo y cumplimiento de los objetivos marcados en el Sistema de Garantía de la Calidad (SGC) de los Centros y los títulos de la de Grado, Máster y Doctorado.

##### 5.2 Organigrama de la UAL en relación al SGC.

La estructura de los órganos responsables de la Calidad en la UAL se articula en torno la Comisión de Calidad de la UAL, a su vez se define un segundo nivel a través de las Comisiones de Calidad de cada Centro, que son las responsables de que los sistemas de garantía de la calidad se desarrollen en cada uno de ellos y en los estudios que ofertan.

**5.2.1 La Comisión de Calidad de la UAL (CCUAL)** es el órgano que ostenta la máxima responsabilidad en relación al sistema de garantía de calidad.

La CCUAL está formada por 20 miembros, está presidida por el Rector, máximo responsable de la calidad en la UAL, y forman también parte:

- El/la Responsable de la Dirección General de Calidad, que actuará como presidente en ausencia del Rector.
- El/la Responsable con competencias en materia de Planificación, Ordenación Académica y Profesorado o Director/a de Secretariado en quien delegue.



## MANUAL DE CALIDAD DEL SGC DE LA FACULTAD DE HUMANIDADES



- El/la Responsable con competencias en materia de Enseñanzas Oficiales y Formación Continua o Director/a de Secretariado en quien delegue.
- El/la Responsable con competencias en materia de Internacionalización y Movilidad o Director/a de Secretariado en quien delegue.
- El/la Director/a de la Escuela Internacional de Doctorado.
- Un representante del Consejo Social de la UAL.
- Un representante de cada una de las Comisiones de Calidad de los Centros, designados por cada una de ellas de entre sus miembros.
- Un estudiante perteneciente al Consejo de Estudiantes de la Universidad de Almería.
- Un miembro del PAS –Jefe de Servicio- que desempeñe funciones relacionadas con la calidad.
- Un técnico responsable de la Calidad Académica, que actuará como Secretario.

Sus funciones vienen recogidas en la normativa que regula su actividad, aprobada por el Consejo de Gobierno de la UAL, no obstante entre las mismas destacan las siguientes:

1. Ostentar la responsabilidad del Sistema de Gestión de la Calidad académica de la UAL, de sus Centros, Departamentos y Títulos oficiales.
2. Determinar la Política y los Objetivos de Calidad de la UAL en el ámbito académico, así como realizar su evaluación y seguimiento.
3. Proponer las directrices que han de seguir los Centros, Departamentos y Títulos en materia de calidad.
4. Fomentar y difundir entre la comunidad universitaria la cultura de la calidad de los Centros, Departamentos y Títulos.
5. Promover e impulsar la participación de los órganos y unidades de la UAL, y de ésta en su conjunto, en los procesos de evaluación, seguimiento, certificación y acreditación en el ámbito de la calidad académica.
6. Presupuestar las necesidades anuales, y velar por la disponibilidad de recursos, para el cumplimiento de las Políticas y Objetivos de Calidad y para la ejecución de los Planes de Mejora.
7. Aprobar la Memoria Anual de Calidad de la UAL presentada por la Dirección General de Calidad.
8. Impulsar la ejecución de las mejoras contenidas en la Memoria Anual de Calidad.



## MANUAL DE CALIDAD DEL SGC DE LA FACULTAD DE HUMANIDADES



9. Informar las modificaciones del SGC propuestas por la Dirección General de Calidad y elevarlas al Consejo de Gobierno para su aprobación.
10. Aprobar los Planes de Mejora, derivados tanto del seguimiento como de la renovación de la acreditación, de los títulos de la UAL.
11. Conocer e informar sobre las propuestas de suspensión de títulos oficiales como resultado de informes de renovación de acreditación desfavorables.
12. Aprobar el Plan de Auditorías del SGC y evaluar su ejecución.
13. Aprobar y evaluar las acciones de desarrollo de la planificación estratégica de la UAL en materia de calidad.
14. Informar y elevar al Consejo de Gobierno para su aprobación los nuevos procesos, en su caso, o la revisión de los existentes dentro del SGC.
15. Proponer modificaciones de su normativa, así como de su estructura y funcionamiento.

### **5.2.2. La Dirección General de Calidad, tiene entre sus funciones:**

1. La implantación y el seguimiento de los SGC de las Centros, Departamentos y Títulos.
2. El aseguramiento de la existencia de los sistemas integrados de información necesarios para el control y seguimiento de los SGC.
3. El impulso y coordinación de los respectivos Planes de Mejora derivados de los análisis periódicos.
4. El diseño y ejecución de acciones que fomenten la participación y den a conocer los SGC entre los miembros de la comunidad universitaria.

### **5.2.3. El Servicio de Planificación, Evaluación y Calidad (SPEC), tiene entre sus funciones:**

1. La gestión técnica y administrativa del SGC.
2. El diseño y la explotación de los sistemas de información del SGC.
3. El análisis, seguimiento y valoración de los indicadores de calidad de los SGC.
4. El asesoramiento a todos los grupos de interés del SGC.
5. La obtención, análisis, seguimiento y valoración de los datos de resultados y percepción de los SGC.
6. El apoyo a la Dirección General de Calidad en la supervisión y mejora del SGC.



## MANUAL DE CALIDAD DEL SGC DE LA FACULTAD DE HUMANIDADES





## MANUAL DE CALIDAD DEL SGC DE LA FACULTAD DE HUMANIDADES



### Estructura de la Facultad de Humanidades para el desarrollo del SGC

1. Objeto
2. Alcance
3. Documentación de referencia
4. Responsabilidades
5. Desarrollo

#### 1. OBJETO

El objeto del Capítulo 3 del Manual de Calidad del SGC es determinar la estructura que la Facultad de Humanidades establece para desplegar el SGC y cumplir los objetivos de calidad establecidos.

#### 2. ALCANCE

Este Capítulo es de aplicación al Centro y los títulos que en él se ofertan.

#### 3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

- Manual de Calidad del SGC.
- Manual de Procedimientos del SGC.
- Reglamentos en vigor del Centro
- Normativa que regula el funcionamiento de las comisiones de calidad de los centros de la UAL.



## MANUAL DE CALIDAD DEL SGC DE LA FACULTAD DE HUMANIDADES



### 4. RESPONSABILIDADES

- **Comisión de Calidad del Centro (CCC).** Máximo responsable del SGC de la Facultad de Humanidades.
- **Coordinador de título.** Asegura la implantación del SGC en el título.
- **Decano/Director.** Es el máximo responsable de la calidad en la Facultad de Humanidades.
- **Equipo Directivo del Centro.** Asegura la implantación del SGC en la Facultad de Humanidades.

### 5. DESARROLLO

#### 5.1. Introducción.

La Facultad de Humanidades se dota de órganos que asumen las responsabilidades en la dirección y gestión de su SGC. Se asegura así que todos los títulos que se ofertan en el mismo cuentan con un sistema de calidad documentado. Los Centros adscritos deben asumir la misma estructura para la gestión de la calidad que el resto de Centros de la UAL

#### 5.2. Organigrama de la Facultad de Humanidades en relación al SGC.

**5.2.1 El Equipo Directivo del Centro**, particularmente su principal responsable, el Decano o Director, es el responsable del establecimiento, desarrollo, revisión y mejora del Sistema de Garantía de Calidad (SGC) del mismo. El Equipo Directivo del Centro ha de implantar, revisar y proponer las mejoras del SGC de los títulos que se imparten en el Centro, apoyado por la Comisión de Calidad del Centro (CCC).

**5.2.2. El Decano o Director** propondrá a la Junta de Centro –en su caso a la Comisión de Estudios de Posgrado- la composición y funciones de la CCC, promoverá la creación de grupos de mejora, si ello es necesario a resultas de las revisiones del SGC y liderará todas las actuaciones correspondientes al SGC. Asimismo corresponde al Decano o Director el fomento de la participación de los grupos de interés del Centro en la mejora continua de los títulos, cuyas propuestas serán elevadas para su estudio a la CCC.

Las propuestas de mejora que por su naturaleza excedan las competencias del Centro deberán ser elevadas por el Director o Decano a la Comisión de Calidad de la UAL para su estudio y, en su caso, aprobación.



## MANUAL DE CALIDAD DEL SGC DE LA FACULTAD DE HUMANIDADES



**5.2.3 El Coordinador del Título** tiene como principal misión, respecto al SGC, servir de apoyo al Decano o Director, además el Coordinador tendrá entre sus funciones:

1. Informar a la Comisión de Calidad del Centro (CCC) sobre la implantación y desarrollo del SGC en el título que coordina y sobre cualquier incidencia o necesidad de mejora del mismo.
2. Asegurar la correcta implantación de los procesos del SGC en el título que coordina.
3. Garantizar que los requisitos de los grupos de interés del título son tenidos en cuenta y se cumplen.

**5.3.4. La Comisión de Calidad del Centro (CCC)** es el órgano responsable de la revisión de las actuaciones y de los resultados de los títulos de Grado y Máster que se imparten en el Centro. Su principal función será el apoyo a la Dirección del Centro para la toma de decisiones.

La Comisión de Calidad del Centro (CCC) estará presidida por el Decano/Director y formarán también parte:

- Los coordinadores de los títulos de Grado y Máster ofertados por el Centro.
- Un estudiante perteneciente a la Delegación de Estudiantes del Centro.
- Un egresado de los estudios del Centro.
- Un miembro del Personal de Administración y Servicios adscrito al Centro o a los Departamentos con docencia en el mismo.
- Un técnico del SPEC en calidad de asesor que actuará con voz pero sin voto.

Para los estudios de Doctorado la Comisión de Calidad del Centro Internacional de Doctorado estará presidida por el Director de la misma y también formarán parte:

- Los coordinadores de los programas de doctorado de la UAL y de los programas interuniversitarios.
- Dos estudiantes de programas de doctorado.
- Un doctor que haya leído la tesis en los tres últimos años.
- Un miembro del Personal de Administración y Servicios adscrito a los procesos administrativos y de gestión de doctorado.
- Un técnico del SPEC en calidad de asesor que actuará con voz pero sin voto.

Para los estudios de Máster adscritos a la Escuela Internacional de Máster, la Comisión de Calidad de la misma estará presidida por su Director y también formarán parte:



## MANUAL DE CALIDAD DEL SGC DE LA FACULTAD DE HUMANIDADES



- Los coordinadores de los másteres adscritos a la Escuela Internacional de Máster.
- Dos estudiantes de estos másteres
- Un egresado de estos másteres
- Un miembro del Personal de Administración y Servicios adscrito a los procesos administrativos de los másteres
- Un miembro del SPEC en calidad de asesor que actuará con voz pero sin voto.

La Comisión de Calidad del Centro podrá invitar a sus sesiones a miembros del equipo directivo, directores de Departamentos con docencia en el mismo, profesores, empleadores y/o personas vinculadas con los estudios que oferta el Centro aún sin pertenecer a la UAL, que puedan colaborar en la mejora de la calidad de sus títulos que actuarán con voz pero sin voto. La CCC designará un Secretario de entre sus miembros.

Las funciones de la CGC del Centro en ningún caso pueden entrar en contradicción con las que poseen los órganos colegiados o unipersonales de gobierno de Centros y Departamentos de la UAL. La tarea principal de la CGC del Centro es el seguimiento del SGC y la comunicación de los objetivos, planes de mejora, responsabilidades y logros del SGC

Cada proceso del SGC contiene las tareas que corresponden a la Comisión de Calidad del Centro que además vienen reguladas en la normativa correspondiente, no obstante entre sus funciones están:

1. Planificar las actuaciones a realizar a fin de implantar el SGC del Centro y sus títulos.
2. Realizar el seguimiento de los procedimientos del SGC del Centro y sus títulos.
3. Velar por que se ofrezca una información pública veraz y actualizada a través de las páginas web del Centro y de los títulos.
4. Establecer las medidas necesarias para el eficaz control del SGC.
5. Diseñar y aprobar la política de calidad del Centro, sus objetivos y las actuaciones asociadas en materia de calidad.
6. Impulsar y verificar el cumplimiento de los objetivos de calidad y de los planes de mejora.
7. Enviar anualmente a la Dirección General de Calidad y a la administración del SGC, los objetivos de calidad y las acciones previstas para su consecución.



## MANUAL DE CALIDAD DEL SGC DE LA FACULTAD DE HUMANIDADES



8. Elevar a la Junta de Centro -o en su caso a la Comisión de Estudios de Posgrado-, para su aprobación anual, los objetivos de calidad y los planes de mejora del SGC del Centro y sus títulos.
9. Realizar una comunicación eficaz a los “grupos de interés” del Centro y sus títulos de las materias de su competencia.
10. Aprobar e impulsar acciones correctivas y/o preventivas en base a: informes de auditoría de la administración del SGC, quejas, sugerencias, reclamaciones o, en su caso, de informes externos de seguimiento o de renovación de la acreditación de títulos oficiales.
11. Realizar el informe anual de calidad del SGC y elevarlo, para su aprobación, a la Junta de Centro -o en su caso a la Comisión de Estudios de Posgrado-.
12. Apoyar a los respectivos coordinadores de los títulos en los procesos de seguimiento anual y de renovación de la acreditación.
13. Visar, y elevar a la Junta de Centro –o en su caso a la Comisión de Estudios de Posgrado- para su conocimiento, los Autoinformes anuales de seguimiento de los títulos.
14. Remitir anualmente a la Dirección General de Calidad y a la administración del SGC, el informe anual de calidad del SGC, los Autoinformes de seguimiento y los Planes de Mejora de los Títulos, dentro de los plazos establecidos para ello.



## MANUAL DE CALIDAD DEL SGC DE LA FACULTAD DE HUMANIDADES



### Política de calidad

1. Objeto
  2. Alcance
  3. Documentación de referencia
  4. Responsabilidades
  5. Desarrollo
- Anexo. Política de calidad y grupos de interés.

#### 1. OBJETO

El objeto del Capítulo 4 del Manual de Calidad del SGC es establecer cómo la Facultad de Humanidades define, evalúa y mantiene actualizada su política de calidad. El Equipo directivo del Centro establece esta política que ha de ser el marco de referencia para establecer los objetivos de calidad. Comúnmente aceptada<sup>2</sup>, se puede definir la política de calidad como el conjunto de intenciones y dirección de una organización relativas a la calidad. Del mismo modo los objetivos de calidad son los resultados que se pretenden conseguir con el propósito de mejorar a distintos niveles (en toda la organización, proyectos, servicios o procesos), tanto de forma general como específica.

#### 2. ALCANCE

Este Capítulo es de aplicación al Centro y los títulos que en él se ofertan.

#### 3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

---

<sup>2</sup> Según la Norma ISO 9000:2015, Sistemas de Gestión de Calidad. Fundamentos y vocabulario.



## MANUAL DE CALIDAD DEL SGC DE LA FACULTAD DE HUMANIDADES



- Manual de Calidad del SGC.
- Manual de Procedimientos del SGC.
- Reglamentos en vigor del Centro.

#### 4. RESPONSABILIDADES

- **Comisión de Calidad del Centro (CCC).** Propone la política de calidad de la Facultad de Humanidades.
- **Coordinador de título.** Asegura el cumplimiento de los objetivos de calidad en el título.
- **Decano/Director.** Es el máximo responsable de la calidad en la Facultad de Humanidades.
- **Equipo Directivo del Centro.** Asegura el cumplimiento de la política de calidad de la Facultad de Humanidades.

#### 5. DESARROLLO

5.1. **Introducción.** La Facultad de Humanidades ha de asegurarse de que la política de calidad que define es adecuada al mismo, incluye compromisos realistas de calidad a cumplir, proporciona un marco de referencia respecto a la definición de revisión de objetivos, se comunica a los grupos de interés, está alineada con el Plan Estratégico de la UAL y se revisa y actualiza. Para ello, el SGC define el PE01 'Definición y revisión de la política de calidad' que contiene la forma en que se hacen las definiciones iniciales y la sistemática para su revisión y actualización. Además el SGC cuenta con el PE05 'Elaboración y revisión del Plan Anual de Calidad' donde se fijan los objetivos de calidad y establece cómo se desarrollan y revisan las acciones definidas para alcanzarlos. Tras identificar a los grupos de interés, se establecen los cauces de participación en la definición de la política de calidad, la forma de hacerlos públicos, cómo se definen y revisan, y finalmente cómo se rinden cuentas a los grupos de interés acerca de su cumplimiento.

5.2. **Identificación de los grupos de interés del Centro.** En la implantación del SGC es necesario tener en cuenta a todos los grupos de interés (persona, grupo de personas u organización que afecta a, o se ve afectada por, las actividades del Centro), sus necesidades y requisitos de calidad, tanto explícitos como implícitos. De entre ellos destaca, como colectivo al que se dedica especial atención, el de los estudiantes.



## MANUAL DE CALIDAD DEL SGC DE LA FACULTAD DE HUMANIDADES



**Como guía, para cada Centro** se han de identificar, entre otros posibles, los siguientes grupos de interés:

**Estudiantes.** Debiendo tener en cuenta los procesos para la selección y admisión, la organización y desarrollo de la enseñanza, el perfil de su formación, el apoyo al aprendizaje, la orientación, la inserción laboral,...

**Profesorado y personal de apoyo.** El SGC debe documentar su selección y admisión, el perfil formativo, los recursos para el desarrollo de su labor, los sistemas de información, la promoción y carrera profesional,...

**Equipo de Gobierno de la UAL:** Documentando los procesos institucionales de oferta formativa, política de recursos humanos, gestión de los recursos,...

**Egresados y Empleadores:** Teniendo en cuenta los procesos relacionados con la oferta formativa, los perfiles de la formación, la calidad, la información, la inserción laboral,...

Además se han de tener en cuenta a las Administraciones Públicas, los Colegios Profesionales, la sociedad en su conjunto...

5.3. **Cauces de participación de los grupos de interés.** Los órganos colegiados del Centro y las Comisiones del mismo recogen representación de estudiantes, profesorado y personal de administración y servicios. Ello sin menoscabo de la composición de los órganos de entidad superior como Consejo de Gobierno, Claustro, Consejo de Social y sus comisiones. En el Consejo Social se encuentra representada la sociedad en general y en particular los empleadores y las administraciones públicas.

Si los títulos que oferta el Centro contemplan la realización de prácticas externas, obligatorias o no, entonces la relación con los representantes de las entidades / instituciones / organismos que reciben a los estudiantes en prácticas es especialmente fluida, debido a la labor de tutorización y seguimiento que se realiza en ellas.

5.4. **Rendición de cuentas.** Sistemáticamente el equipo directivo del Centro presenta en las sesiones de la Junta de Centro todos los aspectos relacionados con el SGC, dentro del cual se encuentra su política de calidad. En el informe o memoria anual de resultados del SGC se recogerán los resultados del mismo –incluyendo tanto indicadores de rendimiento como de satisfacción- que ofrecerá el SPEC al Centro mediante el procedimiento PC14 ‘Recogida de necesidades, expectativas y satisfacción’ y que la CCC y los Coordinadores de títulos analizarán según el procedimiento PE02 ‘Medición, análisis y mejora’.

**-Política de Calidad de la Facultad de Humanidades:**



## MANUAL DE CALIDAD DEL SGC DE LA FACULTAD DE HUMANIDADES



La Política de Calidad de la Facultad de Humanidades, alineada con la línea estratégica 2 'Innovación y calidad docente e investigadora' del Plan Estratégico 2016/2019 de la Universidad de Almería, constituye el marco de referencia para el desarrollo de su Sistema de Garantía de Calidad (SGC).

El SGC permite profundizar en la toma en consideración de las necesidades y expectativas de todos los grupos de interés del Centro, poniendo especial énfasis en conseguir los máximos niveles de satisfacción de los estudiantes y egresados, asegurando que alcanzan las competencias, habilidades y aptitudes por las que serán reconocidos por los empleadores y la sociedad en general.

Para la implantación efectiva del SGC se establecen los siguientes principios generales en materia de calidad por parte del Centro:

1. Ofrecer una oferta formativa ajustada a las demandas, necesidades y expectativas de la sociedad, para mantener y consolidar los más altos niveles de calidad en sus titulaciones, sin renunciar a los fundamentos académicos de la UAL, plasmados en las líneas estratégicas del Plan Estratégico 2016/2019: Las Personas, La Innovación y Calidad Docente e Investigadora, La Internacionalización, La Interacción con la Sociedad y Los Principios y Valores de Buen Gobierno.
2. Velar porque la docencia, la investigación, la gestión y la transferencia del conocimiento se desarrollen de acuerdo a los principios de calidad y mejora continua haciendo partícipes de ellos a todas las personas y equipos que forman parte del Centro.
3. Asegurar que los procesos del SGC cuentan con procedimientos documentados y sistemáticos de revisión y mejora, y que su diseño permite la obtención de información veraz que ayude en la toma de decisiones.
4. Garantizar que la Política de Calidad es entendida y aceptada por todos los grupos de interés y que se encuentra a disposición de todos ellos.
5. Promover la participación de todos los grupos de interés en la implantación, revisión y mejora del SGC garantizando la accesibilidad y la igualdad.

La Facultad de Humanidades se compromete, para que los principios generales de la política de calidad sean posibles, a emplear todos los recursos humanos, técnicos y



## MANUAL DE CALIDAD DEL SGC DE LA FACULTAD DE HUMANIDADES



económicos que tenga a su disposición de acuerdo con el marco legal vigente tanto a nivel autonómico como estatal y europeo.

### **-Declaración de Grupos de Interés de la Facultad de Humanidades:**

Futuros estudiantes

Estudiantes

Egresados

Profesorado

Tutores externos de prácticas

Organismos que acogen estudiantes en prácticas

Empleadores

Órganos de gestión de la UAL

Personal de Administración y Servicios

Órganos de gobierno de la UAL

Departamentos de la UAL

Administraciones públicas

Sociedad en General



## MANUAL DE CALIDAD DEL SGC DE LA FACULTAD DE HUMANIDADES



### Garantía de calidad de los programas formativos

1. Objeto
2. Alcance
3. Documentación de referencia
4. Responsabilidades
5. Desarrollo

#### 1. OBJETO

En el Capítulo 5 del Manual de Calidad del SGC se presentan los mecanismos que permiten a la Facultad de Humanidades mantener y renovar su oferta formativa y garantizar la calidad de sus títulos.

#### 2. ALCANCE

Este Capítulo es de aplicación al Centro y los títulos que en él se ofertan.

#### 3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

- Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales.
- Real Decreto 861/2010, de 2 de julio, por el que se modifica el Real Decreto 1393/2007.
- Procedimientos y guías de la DEVA para verificación, modificación y renovación de la acreditación de títulos oficiales.
- Manual de Calidad del SGC.
- Manual de Procedimientos del SGC.
- Reglamentos en vigor del Centro.



## MANUAL DE CALIDAD DEL SGC DE LA FACULTAD DE HUMANIDADES



### 4. RESPONSABILIDADES

- **Comisión de Calidad del Centro (CCC).** Máximo responsable del SGC de la Facultad de Humanidades.
- **Coordinador de título.** Asegura la implantación del SGC en el título.
- **Decano/Director.** Es el máximo responsable de la calidad en la Facultad de Humanidades.
- **Equipo Directivo del Centro.** Asegura la implantación del SGC en la Facultad de Humanidades.

### 5. DESARROLLO

La Facultad de Humanidades, al objeto de garantizar la calidad de los títulos que oferta, cuenta con mecanismos que permiten mantener y renovar la oferta formativa y desarrollar metodologías para la aprobación, control y revisión periódica de los programas formativos. Para ello, en sus diferentes niveles organizativos:

- Se determinan los órganos, grupos de interés implicados y procedimientos que intervienen en el diseño, control, planificación, desarrollo y revisión de los títulos, de sus competencias y sus objetivos.
- Se definen los sistemas encargados de la recogida y el análisis de la información que permiten evaluar el mantenimiento, actualización o renovación de la oferta formativa.
- Se establecen los mecanismos que ayudan a la toma de decisiones relativa a la oferta formativa, el diseño de los títulos y el establecimiento de sus objetivos.
- Se garantiza que se cuenta con las herramientas y medios necesarios para implementar las mejoras propuestas en los Planes de Mejora de los títulos.
- Se establece la forma en que se rinden cuentas a los grupos de interés acerca de la calidad de las enseñanzas.
- Se determinan los criterios ante la suspensión de un título.

La plasmación concreta de lo descrito la realiza el SGC de la Facultad de Humanidades mediante sus procedimientos documentados, entre los que destacan:



## MANUAL DE CALIDAD DEL SGC DE LA FACULTAD DE HUMANIDADES



- PE01 'Definición y revisión de la política de calidad'.
- PE03 'Desarrollo de nuevos títulos'.
- PE05 'Elaboración y revisión del Plan Anual de Calidad'.
- PC01 'Garantía de calidad de los títulos'.
- PC10 'Suspensión / Extinción del título'.



## MANUAL DE CALIDAD DEL SGC DE LA FACULTAD DE HUMANIDADES



### Orientación al aprendizaje

1. Objeto
2. Alcance
3. Documentación de referencia
4. Responsabilidades
5. Desarrollo

#### 1. OBJETO

En el Capítulo 6 del Manual de Calidad del SGC se describe cómo la Facultad de Humanidades orienta su actividad docente al aprendizaje de los estudiantes. Para ello parte de información precisa acerca de sus necesidades y expectativas y se dota de mecanismos que permiten desarrollar eficazmente los procesos de enseñanza-aprendizaje, todo ello dentro del marco de la mejora continua.

#### 2. ALCANCE

Este Capítulo es de aplicación al Centro, los títulos que en él se ofertan y a sus grupos de interés.

#### 3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

- Manual de Calidad del SGC.
- Manual de Procedimientos del SGC.
- Reglamentos en vigor del Centro.



## MANUAL DE CALIDAD DEL SGC DE LA FACULTAD DE HUMANIDADES



### 4. RESPONSABILIDADES

- **Comisión de Calidad del Centro (CCC).** Máximo responsable del SGC de la Facultad de Humanidades.
- **Coordinador de título.** Asegura la implantación del SGC en el título.
- **Decano/Director.** Es el máximo responsable de la calidad en la Facultad de Humanidades.
- **Equipo Directivo del Centro.** Asegura la implantación del SGC en la Facultad de Humanidades.

### 5. DESARROLLO

La Facultad de Humanidades vertebra el proceso de enseñanza-aprendizaje en torno a los estudiantes y por ello se dota, dentro del SGC, de los procedimientos documentados que garantizan que las acciones que se realizan tienen como finalidad favorecer el aprendizaje. Para ello la UAL dispone de sistemas de información institucional que permiten al Centro conocer y valorar la información relativa a:

- Perfiles de ingreso / egreso.
- Admisión y matrícula.
- Quejas, sugerencias y reclamaciones.
- Apoyo y orientación, tanto académica como profesional.
- Prácticas externas y movilidad, tanto entrante como saliente.
- Evaluación de los aprendizajes.

La información obtenida sobre estos procesos se evalúa y contrasta según la sistemática establecida en los respectivos procedimientos normalizados del SGC. Además, tanto la UAL como la Facultad de Humanidades desarrollan reglamentos, normas, calendarios, horarios, etc. que regulan las actividades que afectan a los estudiantes.

El SGC define cómo se realiza el seguimiento, revisión y mejora de todos los procesos que tienen relación con los estudiantes. En los casos en que la toma de decisiones les afecte, los procedimientos que regulan estos aspectos son especialmente garantistas de sus derechos y participación. De igual forma estos procedimientos indican de qué forma participan el resto de grupos de interés en los procesos relacionados con el aprendizaje.



## MANUAL DE CALIDAD DEL SGC DE LA FACULTAD DE HUMANIDADES



Finalmente, en todos ellos se contempla la sistemática de rendición de cuentas sobre los resultados del aprendizaje de los estudiantes.

De entre los procedimientos que el SGC define en relación al aprendizaje en la Facultad de Humanidades cabe destacar:

- PC04 'Acogida y orientación académica'.
- PC05 'Planificación y desarrollo de la enseñanza'.
- PC06 'Gestión de movilidad entrante y saliente'.
- PC07 'Gestión de las prácticas externas'.
- PC08 'Evaluación del aprendizaje'.
- PC09 'Orientación profesional'.
- PA02 'Quejas, sugerencias y reclamaciones'.
- PE02 'Medición, análisis y mejora'.



## MANUAL DE CALIDAD DEL SGC DE LA FACULTAD DE HUMANIDADES



### Personal académico y de apoyo

1. Objeto
2. Alcance
3. Documentación de referencia
4. Responsabilidades
5. Desarrollo

#### 1. OBJETO

En el Capítulo 7 del Manual de Calidad del SGC se describe cómo, a fin de poder cumplir con sus funciones, se garantiza y mejora la calidad del personal académico y de apoyo, documentando los procesos de acceso, gestión, promoción, formación,... de manera que puedan ser gestionados bajo criterios de mejora continua.

En la UAL las actuaciones de las que se ocupa este capítulo están centralizadas en el Vicerrectorado de Planificación, Ordenación Académica y Profesorado -para el personal docente- y en la Gerencia -para el personal de administración y servicios-.

#### 2. ALCANCE

Este Capítulo es de aplicación a todo el personal académico y de administración y servicios que presta sus servicios en la Facultad de Humanidades y los títulos que en él se ofertan.

#### 3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

- La normativa que afecta al personal docente se encuentra actualizada en la web del Vicerrectorado de Planificación, Ordenación Académica y Profesorado:



## MANUAL DE CALIDAD DEL SGC DE LA FACULTAD DE HUMANIDADES



<http://cms.ual.es/UAL/universidad/organosgobierno/vpoa/normativa/index.htm> y en

- La normativa que afecta al personal de administración y servicios se encuentra actualizada en la web de la Gerencia:

<http://cms.ual.es/UAL/universidad/organosgobierno/gerencia/normativa/index.htm>

- Para ambos colectivos el Servicio de Recursos Humanos recoge en su web una sección con la normativa que les es de aplicación:

<http://cms.ual.es/UAL/universidad/serviciosgenerales/spersonal/normativa/index.htm>

- Programas para evaluación y promoción del profesorado de la ANECA y la DEVA.
- Estatutos de la UAL.
- Manual de Calidad del SGC.
- Manual de Procedimientos del SGC.

#### 4. RESPONSABILIDADES

- **Vicerrector de Planificación, Ordenación Académica y Profesorado.** Responsable de la política y gestión del PDI.
- **Gerente.** Responsable de la política y gestión del PAS.
- **Comisión de Calidad del Centro (CCC).** Máximo responsable del SGC de la Facultad de Humanidades.
- **Coordinador de título.** Asegura la implantación del SGC en el título.
- **Decano/Director.** Es el máximo responsable de la calidad en la Facultad de Humanidades.
- **Equipo Directivo del Centro.** Asegura la implantación del SGC en la Facultad de Humanidades.

#### 5. DESARROLLO

La Facultad de Humanidades es conectora que, para alcanzar los mejores resultados en el proceso clave de enseñanza-aprendizaje de sus títulos, debe contarse con una gestión adecuada de los aspectos que conciernen al personal académico y de administración y servicios, y orientarla a la mejora continua. Así se dota, a través del SGC,



## MANUAL DE CALIDAD DEL SGC DE LA FACULTAD DE HUMANIDADES



de los mecanismos que aseguran que el acceso, gestión y formación del personal se realiza con las debidas garantías a fin de cumplir con las funciones que le son propias.

Las políticas del personal docente e investigador y del personal de administración y servicios son aprobadas por el Consejo de Gobierno de la UAL a propuesta del Vicerrectorado de Planificación, Ordenación Académica y Profesorado y de la Gerencia, respectivamente. En ambos casos su definición y revisión parten de:

- Los recursos humanos disponibles.
- El marco legislativo y normativo en vigor.
- Las mejoras planteadas en anteriores revisiones.
- Los objetivos generales de la UAL en materia de recursos humanos.

Así, la Facultad de Humanidades, en su caso, o la UAL de forma institucional:

- Se dota de procedimientos que permiten recoger y valorar información sobre las necesidades de personal académico (perfil de puesto, competencias requeridas, ...) alineados con su política de personal.
- Cuenta con medios de recogida y análisis de información relativos a las competencias y resultados del personal académico a fin de ser útiles en los procesos de acceso, formación, evaluación del desempeño, promoción y reconocimiento.
- Establece la sistemática de control, revisión y mejora de la política y actuaciones relacionadas con el personal académico.
- Recoge la forma en la los grupos de interés (especialmente personal docente e investigador y personal de administración y servicios) participan en la definición y desarrollo de la política de personal.
- Identifica el proceso –e implanta él o los procedimientos- que permite la rendición de cuentas acerca de los resultados de la política de personal.

De entre los procedimientos que el SGC define en relación al personal cabe destacar:

- PE04 'Definición de las políticas de PAS y PDI'.
- PA05 'Gestión del PAS y PDI'.
- PE02 'Medición, análisis y mejora'.



## MANUAL DE CALIDAD DEL SGC DE LA FACULTAD DE HUMANIDADES



- PC11 'Información pública'.



## MANUAL DE CALIDAD DEL SGC DE LA FACULTAD DE HUMANIDADES



### Recursos materiales y servicios

1. Objeto
2. Alcance
3. Documentación de referencia
4. Responsabilidades
5. Desarrollo

#### 1. OBJETO

El Capítulo 8 del Manual de Calidad del SGC se ocupa de cómo la Facultad de Humanidades, al objeto de alcanzar cada vez mejores resultados en el proceso de enseñanza-aprendizaje, gestiona, bajo criterios de mejora continua, los recursos materiales y servicios que presta. Para ello, apoyándose en los órganos con responsabilidad en estas materias en la UAL, se ha dotado de mecanismos que le permiten diseñar, gestionar, y mejorar dichos recursos y servicios. Siendo el de la UAL un modelo de gestión centralizado, el control sobre la materia que trata este capítulo para la Facultad de Humanidades es limitado.

#### 2. ALCANCE

Este Capítulo es de aplicación a todos los recursos materiales y servicios que son necesarios para garantizar el adecuado desarrollo del proceso de enseñanza-aprendizaje.

#### 3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

- Estatutos de la UAL.
- Reglamentos de la UAL en materia de recursos materiales y servicios.



## MANUAL DE CALIDAD DEL SGC DE LA FACULTAD DE HUMANIDADES



- Manual de Calidad del SGC.
- Manual de Procedimientos del SGC.

#### 4. RESPONSABILIDADES

- **Dirección General de Campus, Infraestructuras y Sostenibilidad (DGCIS).** Máximo responsable de la planificación, gestión y coordinación de infraestructuras y equipamientos en la UAL.
- **Gerencia:** Máximo responsable de la gestión económica y presupuestaria.
- **Comisión de Calidad del Centro (CCC).** Máximo responsable del SGC de la Facultad de Humanidades.
- **Coordinador de título.** Asegura la implantación del SGC en el título.
- **Decano/Director.** Es el máximo responsable de la calidad en la Facultad de Humanidades.
- **Equipo Directivo del Centro.** Asegura la implantación del SGC en la Facultad de Humanidades.

#### 5. DESARROLLO

Como se ha indicado, la Facultad de Humanidades, a través del SGC, se dota de los mecanismos necesarios para el diseño, gestión y mejora de los recursos económicos, materiales y servicios que apoyan el desarrollo del aprendizaje de los estudiantes. Así, bien por sí mismo o bien a través de la DGCIS, el Centro:

- Se dota de procedimientos que permiten recoger y valorar información sobre los requisitos para el diseño, dotación, gestión y mantenimiento de los recursos económicos, materiales y servicios, incluyendo los aspectos relacionados con la seguridad y la sostenibilidad.
- Establece la sistemática de control, revisión y mejora de la política y actuaciones relacionadas con los recursos económicos, materiales y servicios.
- Cuenta con medios de recogida y análisis de información relativos a gestión, mantenimiento y adecuación de recursos económicos, materiales y servicios, a fin de ser útiles en los procesos de toma de decisiones.



## MANUAL DE CALIDAD DEL SGC DE LA FACULTAD DE HUMANIDADES



- Tiene establecidos procedimientos que regulan y garantizan la evaluación y toma de decisiones en cuanto a los recursos económicos, materiales y servicios.
- Identifica el proceso –e implanta él o los procedimientos- que permite la rendición de cuentas acerca de los resultados de la gestión de los recursos económicos, materiales y la prestación de los servicios.
- Recoge la forma en la los grupos de interés participan en la gestión de los recursos económicos, materiales y la prestación de los servicios.

De entre los procedimientos que el SGC de la Facultad de Humanidades define, en relación a la gestión de los recursos materiales y servicios, se pueden destacar:

- PA04 'Gestión de los servicios'.
- PA05 'Gestión de los recursos materiales'.
- PE02 'Medición, análisis y mejora'.
- PC11 'Información pública'.



## MANUAL DE CALIDAD DEL SGC DE LA FACULTAD DE HUMANIDADES



### Resultados de la formación

1. Objeto
2. Alcance
3. Documentación de referencia
4. Responsabilidades
5. Desarrollo

#### 1. OBJETO

El Capítulo 9 del Manual de Calidad del SGC presenta cómo la Facultad de Humanidades, a fin de garantizar la mejora continua de las enseñanzas que oferta, mide, evalúa y toma decisiones a partir de los resultados del aprendizaje, de la inserción laboral y de los niveles de satisfacción de sus grupos de interés.

#### 2. ALCANCE

Este Capítulo es de aplicación al Centro y los títulos que en él se ofertan.

#### 3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

- Estatutos de la UAL.
- Reglamentos de la UAL y del Centro.
- Manual de Calidad del SGC.
- Manual de Procedimientos del SGC.



## MANUAL DE CALIDAD DEL SGC DE LA FACULTAD DE HUMANIDADES



### 4. RESPONSABILIDADES

- **Comisión de Calidad del Centro (CCC).** Máximo responsable del SGC de la Facultad de Humanidades.
- **Coordinador de título.** Asegura la implantación del SGC en el título.
- **Decano/Director.** Es el máximo responsable de la calidad en la Facultad de Humanidades.
- **Equipo Directivo del Centro.** Asegura la implantación del SGC en la Facultad de Humanidades.

### 5. DESARROLLO

La Facultad de Humanidades analiza y tiene en cuenta los resultados de la formación para la mejora de los títulos que oferta. Para ello se han definido y documentado procesos que permiten garantizar la medición, el análisis y la revisión de los resultados del aprendizaje, de la inserción laboral y de la satisfacción de los grupos de interés. Estos procedimientos son el fundamento de la toma de decisiones para la mejora de la calidad. Así, bien por sí mismo o bien de forma centralizada, el Centro:

- Se dota de procedimientos que permiten recoger y valorar la información acerca de las necesidades y expectativas de los grupos de interés en relación con las enseñanzas que oferta.
- Establece la sistemática de control, revisión y mejora de los resultados obtenidos y de la fiabilidad de los mismos.
- Determina los mecanismos para introducir mejoras en los resultados así como los procesos que regulan y garantizan la toma de decisiones respecto a los mismos.
- Identifica el proceso e implanta los procedimientos que permiten la rendición de cuentas acerca de los resultados de la formación.
- Recoge la forma en la que los grupos de interés participan en la medición, análisis y mejora de los resultados de la formación.

De entre los procedimientos que el SGC de la Facultad de Humanidades define, en relación a los resultados de la formación, se pueden destacar:



## MANUAL DE CALIDAD DEL SGC DE LA FACULTAD DE HUMANIDADES



- PE01 'Definición y revisión de la política de calidad'.
- PE05 'Elaboración y revisión del Plan Anual de Calidad'.
- PC01 'Garantía de calidad de los títulos'.
- PE02 'Medición, análisis y mejora'.
- PC11 'Información pública'.



## MANUAL DE CALIDAD DEL SGC DE LA FACULTAD DE HUMANIDADES



### Información pública

1. Objeto
2. Alcance
3. Documentación de referencia
4. Responsabilidades
5. Desarrollo

#### 1. OBJETO

El objetivo del Capítulo 10 del Manual de Calidad del SGC es presentar cómo la Facultad de Humanidades garantiza que periódicamente se publica la información, relevante y actualizada, relativa su oferta de títulos oficiales.

#### 2. ALCANCE

Este Capítulo es de aplicación al Centro y los títulos que en él se ofertan.

#### 3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

- Estatutos de la UAL.
- Guías de seguimiento de los títulos oficiales de Grado, Máster y Doctorado de la DEVA.
- Reglamentos de la UAL y del Centro.
- Servicio de Tecnologías de la Información ya las Comunicaciones (STIC). Guía para edición de contenidos académicos en Webs institucionales.



## MANUAL DE CALIDAD DEL SGC DE LA FACULTAD DE HUMANIDADES



- Manual de Calidad del SGC.
- Manual de Procedimientos del SGC.

#### 4. RESPONSABILIDADES

- **Comisión de Calidad del Centro (CCC).** Máximo responsable del SGC de la Facultad de Humanidades.
- **Coordinador de título.** Asegura la implantación del SGC en el título.
- **Decano/Director.** Es el máximo responsable de la calidad en la Facultad de Humanidades.
- **Equipo Directivo del Centro.** Asegura la implantación del SGC e la Facultad de Humanidades.

#### 5. DESARROLLO

A fin de garantizar que periódicamente se publica la información relevante y actualizada relativa a sus títulos oficiales, la Facultad de Humanidades se dota en su SGC de los mecanismos adecuados. Así, de forma directa o bien a través de la gestión centralizada competente de la UAL, el Centro:

- Se dota de procedimientos que permiten recoger y valorar la información acerca de los títulos que oferta.
- Establece la sistemática de control, revisión y mejora de la información pública que se facilita a los grupos de interés.
- Determina los mecanismos para introducir mejoras en la información que se hace pública sobre los títulos ofertados, así como los procesos que regulan y garantizan la toma de decisiones respecto a los mismos.
- Documenta un procedimiento, PC11 'Información pública', para ofrecer información de sus títulos a los grupos de interés, al menos acerca de (se recoge lo establecido en las respectivas guías en vigor de la DEVA<sup>3</sup>):
  - Grados y másteres.
    - Datos identificativos del título.

<sup>3</sup> Guía para el seguimiento de los programas de doctorado, versión 02 de junio de 2017 y Guía para el seguimiento de los títulos universitarios oficiales de grado y máster, 21 de marzo de 2017.



## MANUAL DE CALIDAD DEL SGC DE LA FACULTAD DE HUMANIDADES



- Calendario de implantación del título.
- Sistema de garantía de calidad.
- Acceso.
- Competencias.
- Planificación de la enseñanza, que entre otra información debe incluir la relativa a:
  - Estructura del Plan de Estudios.
  - Prácticas Externas.
  - Trabajo fin de grado/máster.
- Resultados del título.
- Programas de doctorado:
  - Datos básicos del título.
  - Información de los centros o sedes donde se imparte.
  - Colaboraciones.
  - Competencias.
  - Acceso y admisión.
  - Complementos formativos.
  - Actividades formativas.
  - Organización del programa.
  - Recursos humanos.
  - Recursos materiales.
- Resultados del título

Todos los procesos, y sus procedimientos de desarrollo, del Mapa de Procesos del SGC están relacionados con el mencionado PC11 'Información pública', que es el encargado de desarrollar lo expuesto en este capítulo del Manual de Calidad del SGC.