



|   |  |                  |   |
|---|--|------------------|---|
|  | MANUAL DE CALIDAD DE LA FACULTAD DE<br>FILOSOFÍA Y LETRAS DE LA UNIVERSIDAD DE<br>EXTREMADURA<br>Capítulo 3 Estructura de Gestión de Calidad de la<br>FFyL de la UEX para el desarrollo del SGIC |                  |  |
|   | EDICIÓN: 1ª  | CÓDIGO: MC_FYL_3 |   |



## ÍNDICE

|          |   |   |
|----------|---|---|
| 3. 1.    | OBJETO.....   | 2 |
| 3. 2.    | ALCANCE.....  | 2 |
| 3. 3.    | NORMATIVA.....  | 2 |
| 3. 4.    | DESARROLLO.....   | 2 |
| 3.4.1.   | Estructura del SGC de la Universidad de Extremadura (UEX).....            | 2 |
| 3.4.2.   | Estructura del SGIC de la Facultad de Filosofía y Letras de la UEX.....   | 3 |
| 3.4.2.1. | Equipo Directivo.....   | 3 |
| 3.4.2.2. | Responsable del SGIC del Centro.....                                      | 3 |
| 3.4.2.3. | Comisión de del SGIC del Centro.....                                      | 4 |
| 3.4.2.4. | Comisión de Calidad de Titulación.....                                    | 4 |
| 3.4.2.5. | Grupos de Mejora.....   | 6 |
| 3.4.2.6. | Gestión de reclamaciones, quejas y sugerencias.....                       | 6 |
| 3.4.3.   | Implantación del SGIC de la Facultad de Filosofía y Letras de la UEX..... | 6 |
| 3.4.4.   | Medición, análisis y mejora del SGIC.....                                 | 6 |

Anexo 3.1. Tabla de comprobación para analizar el seguimiento de la implantación del SGIC..... 7

| RESUMEN DE REVISIONES |       |                |
|-----------------------|-------|----------------|
| Número                | Fecha | Modificaciones |
|                       |       |                |
|                       |       |                |
|                       |       |                |
|                       |       |                |
|                       |       |                |

|   |  |  |
|---|--|--|
| Elaborado por:<br><i>Comisión de Garantía de<br/>Calidad del Centro</i> | Revisado por:<br><i>Vicerrectorado de Calidad y<br/>Formación Continua</i> | Aprobado por:<br><i>JUNTA DE CENTRO DE LA<br/>FACULTAD DE FILOSOFÍA y<br/>LETRAS</i> |
| Fecha:  | Fecha:   | Fecha: 13/11/2009  |
| Firma   | Firma  | Firma  |

|   |  |                  |   |
|---|--|------------------|---|
|  | MANUAL DE CALIDAD DE LA FACULTAD DE<br>FILOSOFÍA Y LETRAS DE LA UNIVERSIDAD DE<br>EXTREMADURA<br>Capítulo 3 Estructura de Gestión de Calidad de la<br>FFyL de la UEX para el desarrollo del SGIC |                  |  |
|   | EDICIÓN: 1ª  | CÓDIGO: MC_FYL_3 |   |

### 3.1. OBJETO

El objeto de este capítulo del Manual del Sistema de Garantía Interna de Calidad de la Facultad de Filosofía y Letras (FFyL) de la Universidad de Extremadura (UEX) es indicar la estructura que el Centro ha establecido para lograr el desarrollo y cumplimiento de los objetivos marcados en su Sistema de Garantía Interna de la Calidad

### 3.2. ALCANCE

El ámbito de aplicación del SGIC de la FFyL de la UEX incluye a todas las Titulaciones oficiales que se imparten en el Centro y de los que el Centro es actualmente responsable y todas las personas (docentes y de apoyo) implicados en los mismos.

### 3.3. NORMATIVA

- Manual del SGIC y colección de Procesos del SGIC

### 3.4. DESARROLLO

#### 3.4.1. Estructura del SGIC de la Universidad de Extremadura

La estructura de Gestión de Calidad de la Universidad de Extremadura aparece reflejada en la figura 3.1 está constituida por una Comisión de Calidad, que será elegida por el Consejo de Gobierno de la UEX. Dicha Comisión está presidida por el Rector y sus componentes son: Vicerrector Calidad, Gerente, Secretario Técnico de Planificación y Calidad, responsable UTEC, responsables SGIC de los Centros, 2 alumnos y el administrador de Centro

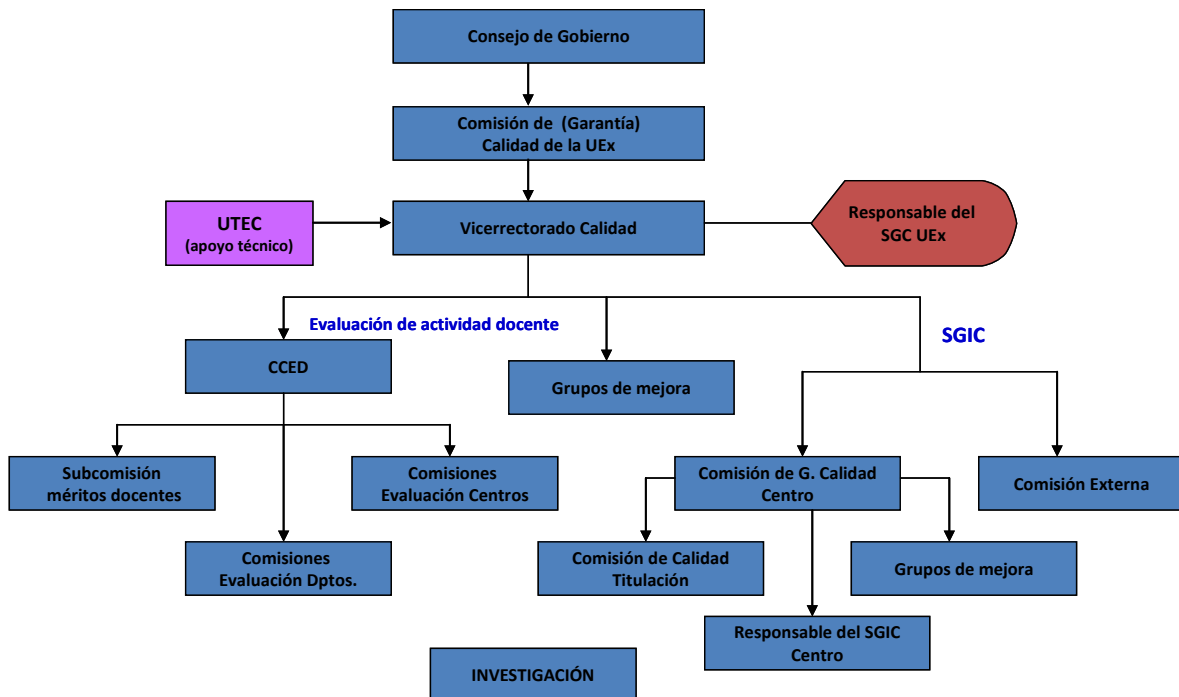




Figura 3.1 Estructura de Gestión de Calidad de la UEX

|   |  |                  |   |
|---|--|------------------|---|
|  | MANUAL DE CALIDAD DE LA FACULTAD DE<br>FILOSOFÍA Y LETRAS DE LA UNIVERSIDAD DE<br>EXTREMADURA<br>Capítulo 3 Estructura de Gestión de Calidad de la<br>FFyL de la UEX para el desarrollo del SGIC |                  |  |
|   | EDICIÓN: 1ª  | CÓDIGO: MC_FYL_3 |   |

### 3.4.2. Estructura del SGIC de la Facultad de Filosofía y Letras de la Universidad de Extremadura

La FFyL de la UEX implanta una estructura de Gestión de Calidad que será la que se responsabilice del SGIC. Esta estructura está formada por un Responsable del SGIC del Centro, las comisiones de calidad de cada una de las titulaciones que se imparten en el centro, y una Comisión de Garantía de Calidad del Centro (CGCC), presidida por el Decano y de la que forman parte: el responsable del SGIC, el Administrador, los coordinadores de la Comisión de Calidad de cada Titulación (CCT), como representantes del personal docente del Centro, 2 alumnos y un representante del PAS.

Los componentes de la CGCC son nombrados por la Junta de Centro, que es quien determina sus competencias en la elaboración, desarrollo, seguimiento y mejora del SGIC y de las Titulaciones

#### 3.4.2.1. Equipo Directivo

El Equipo Directivo del Centro, y en particular su Decano como principal responsable, actúa como exige el compromiso con el establecimiento, desarrollo, revisión y mejora de un sistema de gestión de la calidad. En este sentido, como se especifica en el capítulo 2 de este manual (apartado 2.4.2), asume las responsabilidades que en los diferentes documentos del SGIC se indican, establece la propuesta de política y objetivos del Centro, nombrará un Responsable de Calidad, para que lo represente en todo lo relativo al seguimiento del SGIC, propondrá a la Junta de Centro la revisión de la composición y funciones de la Comisión de Garantía de Calidad, promoverá 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.

Dado su compromiso de proponer el desarrollo e implantación del SGIC en el Centro y la mejora continua de su eficacia, velará por que todas las personas del mismo, como cualesquiera otras cuyas funciones tengan relación con los procedimientos del sistema, se impliquen 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.



Por tanto el Decano de FFyL exige que todas las personas del mismo 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 Equipo Directivo establece la Política y los Objetivos de la Calidad 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 Equipo Directivo mantiene una invitación, dirigida a todas las personas del Centro, para que realicen propuestas de mejora que serán estudiadas y, en su caso, aprobadas por la Comisión de Garantía de Calidad, con el objetivo de mejorar los procedimientos y los resultados de la calidad.

#### 3.4.2.2. Responsable del SGIC del Centro

Para ayudar al Equipo Directivo en las tareas correspondientes al diseño, implantación, mantenimiento y mejora del SGIC de la FFyL de la UEX se nombra un Responsable del SGIC del Centro (RCC).

|   |  |                  |   |
|---|--|------------------|---|
|  | MANUAL DE CALIDAD DE LA FACULTAD DE<br>FILOSOFÍA Y LETRAS DE LA UNIVERSIDAD DE<br>EXTREMADURA<br>Capítulo 3 Estructura de Gestión de Calidad de la<br>FFyL de la UEX para el desarrollo del SGIC |                  |  |
|   | EDICIÓN: 1ª  | CÓDIGO: MC_FYL_3 |   |

Con independencia de las responsabilidades que se le indiquen en el correspondiente nombramiento, el RCC tiene la responsabilidad y autoridad suficiente para:

- Asegurarse de que se establecen, implantan y mantienen los procedimientos necesarios para el desarrollo del SGIC del Centro.
- Informar al Equipo Directivo 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 del Centro.

#### 3.4.2.3. Comisión del SGIC del Centro

La Comisión de Garantía de la Calidad del Centro 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 es la siguiente:

- ◆ Verifica la planificación del SGIC del Centro, 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.
- ◆ Es informada por el Decano respecto a la Política y los Objetivos Generales de la Calidad de la Facultad y disemina esta información por el resto del Centro.
- ◆ Recibe y, en su caso, coordina la formulación de los objetivos anuales del Centro y realiza el seguimiento de su ejecución.
- ◆ Realiza el seguimiento de la eficacia de los procedimientos a través de los indicadores asociados a los mismos.
- ◆ Recibe información del Decano sobre los proyectos de modificación del organigrama.
- ◆ Controla la ejecución de las acciones correctivas y/o preventivas, de las actuaciones derivadas de la revisión del sistema, de las acciones de respuesta a las sugerencias, quejas y reclamaciones y, en general, de cualquier proyecto o proceso que no tenga asignado específicamente un responsable para su seguimiento.
- ◆ Estudia y, en su caso, aprueba la implantación de las propuestas de mejora del SGIC sugeridas por los restantes miembros del Centro.
- ◆ Decide la periodicidad y la duración, dentro de su ámbito de competencia, de las campañas de recogida de encuestas de medida de la satisfacción de los grupos de interés.
- ◆ Es informada por el RCC de los resultados de las encuestas de satisfacción y propone criterios para la consideración de las propuestas de mejora que puedan derivarse de esos resultados.



La Comisión de Garantía de Calidad del Centro (CGCC) estará presidida por el Decano y el Responsable de Calidad del Centro actuará como Secretario de la misma.

Se reunirá con una periodicidad trimestral, al menos, tras ser convocada por su Secretario. De las sesiones, el Secretario levantará acta que enviará a todos sus componentes, que dispondrán de una semana para proponer correcciones, en caso contrario se considerará aprobada y se publicará en la web del Centro, y en los demás canales previstos para la difusión de la información, de modo que esté disponible para toda la comunidad universitaria perteneciente al mismo.

#### 3.4.2.4. Comisión de Calidad de Titulación

En la FFyL de la UEX se crea una Comisión de Calidad de Titulación para cada una de las titulaciones de las que es responsable. Dicha comisión será nombrada por la Junta de Centro, y estará formada por:

- El Coordinador de la titulación
- 2 alumnos
- 7 profesores de áreas implicadas en la titulación

|   |  |                  |   |
|---|--|------------------|---|
|  | MANUAL DE CALIDAD DE LA FACULTAD DE<br>FILOSOFÍA Y LETRAS DE LA UNIVERSIDAD DE<br>EXTREMADURA<br>Capítulo 3 Estructura de Gestión de Calidad de la<br>FFyL de la UEX para el desarrollo del SGIC |                  |  |
|   | EDICIÓN: 1ª  | CÓDIGO: MC_FYL_3 |   |

- Un representante del PAS

Las funciones de dicha comisión serán las que les atribuya la Junta de Centro en relación a la elaboración y/o adaptación de Planes de Estudio, su seguimiento y mejora

#### 3.4.2.5. Grupos de mejora

La Comisión de Garantía de Calidad del Centro, bien por propia iniciativa o a propuesta del Equipo Directivo, propone la creación de grupos o equipos de mejora, para atender a la resolución de áreas de mejora previamente identificadas, bien como consecuencia de algunos de los procesos de evaluación a los que el propio SGIC o la acreditación de las Titulaciones del Centro obligan, o como consecuencia de sugerencias, quejas o reclamaciones planteadas por alguno de los grupos de interés.

Se considera obligación del Equipo Directivo del Centro, y por extensión del Consejo de Dirección de la Universidad, el motivar la participación en estos grupos de mejora, contemplando su reconocimiento y valoración adecuados a la tarea realizada.

#### 3.4.2.6. Gestión de reclamaciones, quejas y sugerencias

La FFyL de la UEX dentro de su SGIC considera necesario establecer la sistemática a aplicar en la gestión y tratamiento de las reclamaciones, las quejas y sugerencias dirigidas al Centro por sus grupos de interés, de manera que se facilite la participación de éstos y posibilitando con ello una mejora continua acorde a las peticiones formuladas.

Para ello ha desarrollado dos procesos:

- (PQS), en el que se establecen los canales para recibir las quejas y sugerencias, el protocolo de admisión de quejas y sugerencias, el estudio, tramitación y respuesta de quejas y sugerencias la comunicación de la respuesta al usuario y el seguimiento de la queja o sugerencia. En dichos procesos se incluye la planificación, desarrollo y revisión de las acciones pertinentes para la mejora y solución de la queja o sugerencia.
- (PR), en el que se regulan los mecanismos de presentación y tramitación de reclamaciones

#### 3.4.3. Implantación del SGIC de la Facultad de Filosofía y Letras de la UEX



La FFyL de la UEX reconoce la Calidad como factor estratégico para el desarrollo competitivo de su actividad, y busca alcanzar la plena satisfacción de sus estudiantes.

Para su consecución ha decidido elaborar un SGIC que una vez aprobado por su Junta de Centro e informado el Consejo de Gobierno de la UEX será enviado para su verificación por la ANECA. Una vez que dicho sistema sea verificado se implantará en el Centro llevando a cabo todas las actuaciones que de él se implican, así como su seguimiento, actualización y mejora.

#### 3.4.4. Medición, análisis y mejora del SGIC

El Equipo Directivo de la FFyL realiza un esfuerzo continuado en la organización y avance en la calidad para aumentar la capacidad de cumplimiento de los requisitos del SGIC.

El Equipo Directivo de la FFyL revisa, al menos anualmente, el SGIC, asegurándose de que es adecuado, conveniente y eficaz. La revisión evalúa las oportunidades de mejora y la necesidad de efectuar cambios en el SGIC. En todos los procesos elaborados para el SGIC, enumerados en el Anexo II de este Manual, se indica cómo se efectúan:

|   |  |                  |   |
|---|--|------------------|---|
|  | MANUAL DE CALIDAD DE LA FACULTAD DE<br>FILOSOFÍA Y LETRAS DE LA UNIVERSIDAD DE<br>EXTREMADURA<br>Capítulo 3 Estructura de Gestión de Calidad de la<br>FFyL de la UEX para el desarrollo del SGIC |                  |  |
|   | EDICIÓN: 1ª  | CÓDIGO: MC_FYL_3 |   |

- *La planificación de la revisión:* el Centro define cómo, cuándo y quién es el responsable de las revisiones, cómo se documentan y quedan registrados los resultados de las mismas, y quién es responsable de hacerlo.
- *El seguimiento y medición:* auditorías internas, información proveniente del cliente (satisfacción, resultados, etc.), desarrollo de los procesos, cambios del SGIC.
- *El análisis de datos*
- *Los resultados:* incluyen todas las decisiones y acciones para la mejora de la eficacia del SGIC y de los procesos, así como para mejora del producto para cumplir los requisitos del cliente, indicando los recursos necesarios.
- *Mejora:* El Centro debe definir cómo, cuándo y quién es el responsable de definir e implantar en cada caso las herramientas de mejora continua a aplicar en función del análisis de los datos, y cómo se documentan y quedan registradas las actividades de mejora continua y sus resultados.