

MANUAL DE SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD

FACULTAD DE COMUNICACIÓN Y HUMANIDADES

OCTUBRE 2018

RESUMEN DE REVISIONES

| Edición | Fecha | Naturaleza de la Revisión / Modificaciones |
|---------|------------|--|
| 2 | 15/01/2008 | 4.4, 5.4, 7.1, 7.2 y 7.6 |
| 3 | 01/02/2009 | Revisión para adaptarlo a las directrices AUDIT, detalla y amplía los procesos y procedimientos anteriores. |
| 4 | 08/07/2009 | Revisión para introducir los cambios requeridos tras el Informe Final de Evaluación del Diseño del Sistema de Garantía Interna de Calidad UCJC realizado por ANECA (Abril 2009). |
| 5 | 11/11/2013 | Revisión para introducir los cambios del Nuevo Equipo de Gobierno de la Universidad. |
| 6 | 01/10/2015 | Revisión para la mejora y actualización de procesos y procedimientos. |
| 7 | 25/01/2017 | Revisión para el ajuste de los órganos y procesos establecidos en la Facultad |
| 8 | 02/10/2018 | Revisión para el ajuste de los órganos y nombre de la nueva Facultad de Comunicación y Humanidades |

| | CARGO | FECHA |
|-------------|---|------------|
| ELABORACIÓN | Coordinación de Calidad | 02/10/2018 |
| REVISIÓN | Consejo de Facultad de Comunicación y Humanidades | 02/10/2018 |
| APROBACIÓN | Consejo de Facultad de Comunicación y Humanidades | 02/10/2018 |

ÍNDICE

| | |
|--|----|
| CAPÍTULO 1: ESTRUCTURA DEL CENTRO | 5 |
| 1.1 OBJETO | 5 |
| 1.2 ÁMBITO DE APLICACIÓN | 5 |
| 1.3 NORMATIVA DE REFERENCIA..... | 5 |
| 1.4 ESTRUCTURA DE LA FACULTAD..... | 6 |
| 1.4.1 ORGANIGRAMA DE LA FACULTAD | 6 |
| 1.4.2 ÓRGANOS UNIPERSONALES:..... | 6 |
| 1.4.2. ÓRGANOS COLEGIADOS:..... | 10 |
| 1.5 PERSONAL ACADÉMICO Y PERSONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SERVICIOS: | 12 |
| CAPÍTULO 2: OBJETIVOS DE CALIDAD | 12 |
| 2.1 OBJETO | 12 |
| 2.2 DISEÑO DE OBJETIVOS Y MEJORA DE LOS PROCESOS | 12 |
| 2.2.1 PARÁMETROS DE PARTIDA | 12 |
| 2.2.2 OBJETIVOS GENERALES LA FACULTAD:..... | 13 |
| 2.2.3 MEDIDAS GENERALES DE DIFUSIÓN | 13 |
| 2.3 GRUPOS DE INTERÉS:..... | 13 |
| 2.3.1 IDENTIFICACIÓN | 13 |
| 2.3.2 CAUCES DE PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS | 14 |
| 2.3.3 RENDICIÓN DE CUENTAS A LOS GRUPOS DE INTERÉS: | 14 |
| CAPÍTULO 3: GARANTÍA DE CALIDAD DE LOS PROGRAMAS FORMATIVOS | 16 |
| 3.1 OBJETO | 16 |
| 3.2 DESARROLLO..... | 16 |
| CAPÍTULO 4: ORIENTACIÓN AL APRENDIZAJE | 17 |
| 4.1 OBJETO | 17 |
| 4.2 OBJETIVO DE LA FACULTAD DE COMUNICACIÓN Y HUMANIDADES: | 17 |
| 4.3 HERRAMIENTAS DE LA FACULTAD DE COMUNICACIÓN Y HUMANIDADES | 17 |
| 4.4 VALORES DE LA FACULTAD DE COMUNICACIÓN Y HUMANIDADES..... | 18 |
| CAPÍTULO 5: PERSONAL DE LA FACULTAD: PDIs Y PAS:..... | 19 |
| 5.1 OBJETO: | 19 |

| | |
|--|----|
| 5.2 DESARROLLO: | 19 |
| CAPÍTULO 6: RECURSOS MATERIALES Y DE SERVICIOS | 20 |
| 6.1 OBJETO: | 20 |
| 6.2 DESARROLLO: | 20 |
| CAPÍTULO 7: RESULTADOS DE LA FORMACIÓN | 21 |
| 7.1 OBJETO: | 21 |
| 7.2 DESARROLLO: | 21 |
| CAPÍTULO 8: INFORMACIÓN PÚBLICA | 22 |
| 8.1 OBJETO: | 22 |
| 8.2 DESARROLLO: | 22 |
| GLOSARIO..... | 23 |
| SIGLAS: | 25 |

CAPÍTULO 1: ESTRUCTURA DEL CENTRO

1.1 OBJETO

El objeto de este capítulo es presentar la Facultad de Comunicación y Humanidades de la Universidad Camilo José Cela, donde se aplica el presente SGIC.

1.2 ÁMBITO DE APLICACIÓN

El ámbito de aplicación abarca todas las titulaciones que se imparten y de las que es responsable esta Facultad.

La Facultad de Comunicación y Humanidades es la encargada de la organización de los procesos académicos, administrativos y de gestión para la obtención de los títulos de grado, máster oficiales y títulos propios en adelante títulos de la Facultad, así como otras funciones que se determinen desde la propia Universidad.

Esta Facultad cuenta con personal docente e investigador, personal de administración y servicios y estudiantes.

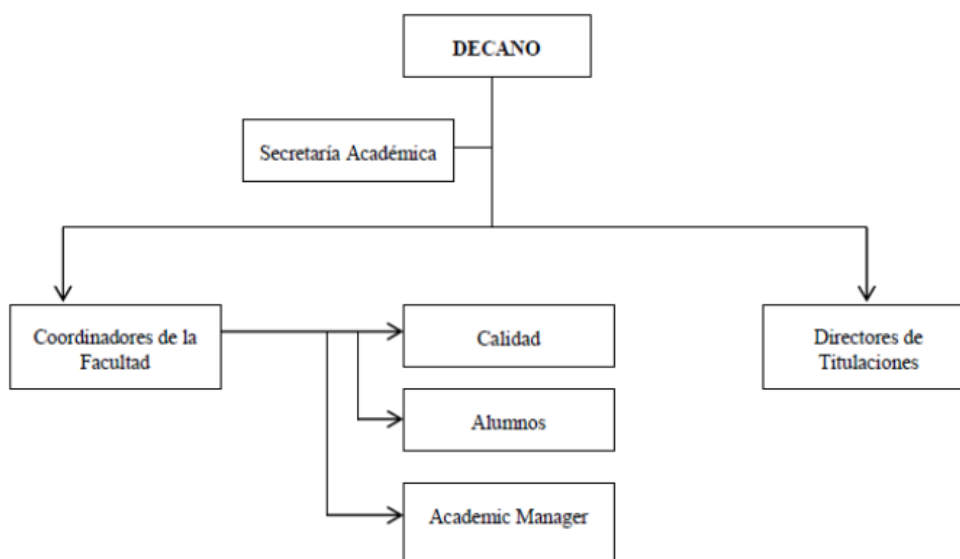
1.3 NORMATIVA DE REFERENCIA

La Facultad de Comunicación y Humanidades de la UCJC tiene como normas de referencia:

- Legislación de ámbito nacional y autonómico relativa a la regulación de las enseñanzas superiores.
- Directrices de la Fundación Madri+d.
- La normativa que afecta a la UCJC que se está contemplada en <http://www.ucjc.edu/la-universidad/normativa/>.

1.4 ESTRUCTURA DE LA FACULTAD

1.4.1 ORGANIGRAMA DE LA FACULTAD [RMR-1]



1.4.2 ÓRGANOS UNIPERSONALES:

A) DECANO:

- Asumir las responsabilidades del Sistema de Garantía de Calidad en el ámbito de su facultad, que posteriormente delega en el Coordinador de Calidad.
- Convocar y presidir la Junta de Facultad, así como fijar el orden del día de la misma.
- Establecer reuniones periódicas para controlar el perfecto funcionamiento de los niveles de exigencia y objetivos marcados.
- Organizar, programar y coordinar la docencia (control de asistencia del profesorado, seguimiento del cumplimiento de los programas, control de ejecución de las tutorías, etc.).
- Elaborar la memoria anual de la labor docente e investigadora de su Facultad, incluyendo resultados de cuestionarios de evaluación.
- Colaborar en la implantación de sistemas de calidad y en las evaluaciones externas exigidas por las diferentes agencias existentes al respecto.
- Motivar y apoyar a los profesores para su presentación a la acreditación y evaluación por las diferentes agencias existentes al respecto.
- Organizar y desarrollar la investigación en sus respectivas áreas de conocimiento, así como los estudios del tercer ciclo, coordinando y supervisando la labor de tesis doctorales por delegación del Vicerrectorado.

- Facilitar el acceso a la investigación de todos los profesores y alumnos de las diferentes áreas de conocimiento que puedan integrarse en el mismo (función que delega en el Director de la Titulación).
- Promover la realización de trabajos de carácter científico, así como el desarrollo de cursos de especialización y perfeccionamiento (función que delega en el Director de la Titulación).
- Emitir informes y elevar propuestas a los órganos de gobierno de la Universidad, sobre necesidades de profesorado, permisos para investigar en otra Universidad, autorizaciones para viajes al extranjero o para formación e intercambio con profesores de otros departamentos, etc.
- Fomentar las relaciones interdepartamentales y la transversalidad académica.
- Proponer a la Secretaría General la firma de acuerdos con entidades públicas o privadas, o con personas físicas, para la realización de trabajos o desarrollo de sus áreas de competencia.
- Gestionar la estructura de profesores: selección y acceso a la Universidad (Función delegada por el Vicerrectorado).
- Establecer las estructuras horarias y docentes para el correcto funcionamiento de la Universidad. (Función delegada por el Vicerrectorado).
- Coordinar con el Departamento de Relaciones Internacionales lo intercambios de alumnos con otras Universidades.
- Coordinar con el Departamento de Carreras Profesionales las prácticas profesionales de los alumnos y la bolsa de trabajo.
- Rendir cuentas al Rector y al Gerente del presupuesto asignado a su Facultad.
- Redactar la Memoria Anual de su gestión.
- Elevar al Consejo Rector la propuesta de títulos nuevos.

B) SECRETARÍA ACADÉMICA:

- Apoyo y coordinación de todos los procesos de Verificación y Modificación de programas académicos.
- Revisar que las Ordenaciones Docentes cumplen los requisitos establecidos.
- Colaborar con el Decano y los Directores de titulación en aspectos vinculados con: docencia, investigación, gestión del gasto, planteamiento de títulos nuevos y gestión para su solicitud una vez que se ha aprobado por el Consejo Rector.
- Colaborar conjuntamente con los coordinadores de alumnos, calidad, relaciones internacionales y estudios de postgrado en aquellas tareas sea necesario.
- Otras tareas o atribuciones, en el ámbito del SGIC de la Facultad, diferentes de las expuestas anteriormente, o en representación que le sea delegada por el Decano.
- A propuesta del Decano, convocar y dar fe de la Junta y Consejo de Facultad.
- Elaborar los certificados del profesorado.

C) DIRECTORES DE TITULACIÓN

- Asumir las responsabilidades del Sistema de Gestión propio de la titulación que dirige de acuerdo a las directrices marcadas en el Sistema de Gestión de Títulos y el Sistema de Garantía Interna de Calidad de la UCJC.
- Establecer reuniones para controlar la ejecución de los objetivos marcados.
- Organizar, programar y coordinar la docencia de su titulación (control de asistencia del profesorado, seguimiento del cumplimiento de los programas, control de ejecución de las tutorías, etc.).
- Colaborar con el Coordinador de Calidad de la Facultad en la implantación de sistemas de calidad y en las evaluaciones externas exigidas por FCM+D.
- Motivar y apoyar a los profesores de su titulación en la presentación a la acreditación y evaluación por las diferentes agencias existentes al respecto.
- Organizar y desarrollar la investigación en las áreas de conocimiento donde se encuentra inmersa la titulación.
- Facilitar el acceso a la investigación de todos los profesores y alumnos de dicha titulación.
- Promover la realización de trabajos de carácter científico, así como el desarrollo de cursos de especialización y perfeccionamiento.
- Elaborar informes acerca del profesorado y sus necesidades.
- Proponer la firma de acuerdos al COIE con entidades públicas o privadas, o con personas físicas, para la realización de trabajos o prácticas en referencia a la titulación.
- Establecer las estructuras horarias y docentes para el correcto funcionamiento de la Facultad (en coordinación con el Decano).
- Rendir cuentas al Decano acerca del presupuesto asignado.
- Registrar el Control de Asistencia de los alumnos de la titulación.

D) COORDINADOR DE ALUMNOS

- Coordinar junto con el Departamento de Orientación Universitaria la puesta en marcha y seguimiento del Plan de Acción Tutorial.
- Ser el responsable de la estructura de alumnos - becarios de colaboración.
- Actuar como interlocutor ante los Órganos de Gobierno de la Universidad o de la Facultad de las demandas de los alumnos.
- Tener la responsabilidad del control y seguimiento de las bajas producidas en las titulaciones del Centro.
- Ser el primer interlocutor ante los padres por la demanda de información que exceda las competencias de los tutores.
- Coordinar los horarios y aulas, así como del uso de los laboratorios y otras instalaciones por parte de alumnos junto con los directores de Titulación.
- Ser miembro de la Junta de Centro/Facultad.

- Promover la formación de tutores y profesores de la Facultad.
- Coordinar la realización de los exámenes en todas sus convocatorias.
- Coordinar la elección de los representantes de los alumnos de la facultad, así como las reuniones con los mismos.
- Coordinar la recepción y gestión de quejas, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones a nivel de facultad.
- Coordinación de la implementación del protocolo de Ausencias Prolongadas pudieran producirse en el Contrato de Estudios; Garantizando que los alumnos son calificados en tiempo y forma.
- Otras tareas o atribuciones, en el ámbito del SGIC de la Facultad, diferentes de las expuestas anteriormente que le sea delegada por el Decano [RMR-2].

E) ACADEMIC MANAGER

- Iniciativa de propuesta de comunicación en formato digital, on-line o análogo de contenidos de sesgo académico.
- Difusión de información de sesgo académico de titulaciones, tanto oficiales, como no oficiales en los cauces y canales aprobados a tal fin en el ámbito de la Facultad.
- Difusión de información de sesgo académico de titulaciones, tanto a profesores, como alumnos y a cualesquiera grupos de interés, a través de redes y soportes aprobados a tal fin.
- Propuesta de actuaciones dentro de las diferentes estrategias de la Universidad.

F) COORDINADOR DE CALIDAD

Este cargo se crea para ayudar al Decano en las tareas de diseño, implantación, mantenimiento y mejora del SGIC.

Entre sus funciones, el Coordinador de Calidad tiene la responsabilidad y autoridad suficiente para:

- Verificar que implementan los procesos en los que se integra el SGIC en la Facultad.
- Mantener actualizado el SGIC de la Facultad.
- Informar al Decano de la Facultad sobre el desempeño del SGIC y de cualquier necesidad de mejora.
- Promover la toma de conciencia de la implicación de los grupos de interés en todos los niveles del Centro.
- Asistir a Encuentros, Jornadas relacionadas con la calidad para mantener una formación actualizada en este tema.
- Coordinar la aplicación de las encuestas.
- Coordinar internamente los proyectos de gestión y directrices encomendadas por parte de la Dirección de Calidad de la UCJC y el Equipo Rectoral.
- Otras tareas o atribuciones, en el ámbito del SGIC de la Facultad, diferentes de las expuestas anteriormente que le sea delegada por el Decano.

G) REPRESENTANTES DE ALUMNOS Y PROFESORES:

La Facultad de Comunicación y Humanidades elegirá a sus delegados de alumnos y representantes de profesores que tendrán la función de representar a sus compañeros en los diferentes órganos de la F Sus funciones son:

- Ejercer la representación del alumnado de su Centro.
- Participación en las Comisiones Académicas de Título cuando sea convocado.
- Hacer llegar las propuestas al Coordinador de Alumnos de la Facultad.
- Tomar parte en la Junta de Delegados y asistir a cuantas reuniones fuera convocado.
- Recoger las quejas, reclamaciones o acuerdos y hacer propuestas en la Junta de Delegados.
- Informar a sus compañeros de lo tratado en la Junta de Delegados.
- Preocuparse y velar por el buen uso de las instalaciones del aula y de la Facultad.
- Recibir información general de su curso en las Sesiones de Evaluación.

1.4.2. ÓRGANOS COLEGIADOS:

A) CONSEJO DE FACULTAD

Composición: Decano, Secretaria de Facultad, Directores de Departamento, Invitados: Coordinadores u otros agentes que por la temática a tratar deban estar presentes.

Funciones:

- Adaptar y cumplir las decisiones aprobadas por los órganos de gobierno de la Universidad.
- Implementar las normativas adoptadas por la Junta de Gobierno de la Universidad.
- Decidir la ordenación académica de la Facultad.
- Aprobar a los miembros designados por profesores, alumnos y personal administrativo para formar parte de la Junta de Facultad.
- Elevar propuestas al Decano sobre necesidades de profesorado en cuanto a investigación, movilidad e innovación.

B) JUNTA DE FACULTAD

Composición: Decano, Secretaria de Facultad, Directores de Departamento, Coordinadores de Facultad, 1 representante de profesores de titulación, 1 representante de alumnos de cada titulación, 1 representante del PAS.

Funciones:

- Informar a los grupos de interés implicados de las decisiones tomadas en Consejo de Facultad.
- Servir de cauce de participación de las decisiones tomadas por el Consejo de Facultad.
- Explicar las decisiones tomadas y las actuaciones llevadas a cabo por parte de la Facultad.

- Ser órgano de escucha de los diferentes grupos de interés.

C) COORDINACIÓN DE CURSO y JUNTA DE EVALUACIÓN

Composición: coordinador de curso y profesores de curso.

Calendario: principio de primer semestre, inter-semestres y finalización de los cursos.

Funciones: coordinar los contenidos, trabajos y actividades con el fin de que la carga del alumno sea asumible; evaluación de primer y segundo semestre; evaluar el rendimiento académico del alumnado.

D) COMISIÓN ACADÉMICA DE TÍTULOS:

Composición: Director de Departamento, convoca, dirige y da fe; Coordinadores de curso, representación de profesores, alumno delegado de titulación, invitado si fuera necesario.

Calendario: tras la finalización de los cuatrimestres.

Funciones

- Realizar un seguimiento de competencias y resultados de aprendizaje.
- Informar sobre el devenir del curso a profesores y alumnos.
- Realizar una escucha activa sobre las sugerencias y quejas de alumnos y profesores.
- Realizar propuestas de mejora de aquellas cuestiones que se detecten no están saliendo como se esperaban.
- Seguimiento de los planes de mejora.

E) COMISIÓN DE GARANTÍA DE CALIDAD:

Composición: **Coordinador de Calidad:** convoca, dirige y da fe; Decano, Secretaria de Facultad, Directores de Departamento, Coordinador de Alumnos, Coordinador TIC, un representante de profesores, un representante de delegados, un representante del PAS.

Calendario: tras la finalización de las Comisiones Académicas de Título.

Funciones:

- Informar sobre la Política y objetivos de calidad.
- Informar de los resultados de las Comisiones Académicas de Título.
- Analizar el cumplimiento de los requisitos generales del Manual del SGIC.
- Analizar el documento de SQRF y proponer acciones de mejora en base a dicho documento.
- Elaborar y aprobar los planes de mejora del centro, así como analizar su grado de ejecución.

F) CLAUSTROS DE PROFESORES:

Composición: todos los profesores que imparten docencia.

Calendario: al inicio y fin del curso lectivo.

Funciones: Informar al profesorado de las diferentes actuaciones puestas en marcha desde la titulación, Facultad o UCJC y actuaciones previstas.

G) JUNTA DE DELEGADOS:

Composición: Decano, Coordinador de Alumnos, Directores de Departamento y Delegados de Alumnos.

Calendario: una vez al semestre.

Funciones: informar a Decano, Directores de Departamento y Coordinador de Alumnos, del desarrollo del curso desde el punto de vista del alumno, proponiendo mejoras y soluciones.

1.5 PERSONAL ACADÉMICO Y PERSONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SERVICIOS:

Ver PA-005 *Gestión del personal académico y de apoyo*, donde se describe su tipología y dedicación, formación, evaluación y promoción, etc.

CAPÍTULO 2: OBJETIVOS DE CALIDAD

2.1 OBJETO

El objeto de este capítulo es el de señalar los compromisos que tiene la Facultad para con sus grupos de interés y cuáles son los mecanismos que establece para que dichos grupos estén informados de los mismos y puedan participar en su elaboración, reformulación y seguimiento.

Los objetivos de calidad, coherentes con los definidos por la UCJC (“PE-003 Establecimiento, revisión y actualización de la política y objetivos de la calidad”) son definidos en primera instancia por cada uno de los Directores de Departamento. Posteriormente son revisados por el Decano con el fin de definir os objetivos globales de la Facultad.

En el apartado 2.3.3. Cauces de Participación y 2.3.4. Rendición de cuentas se describen los mecanismos establecidos para asegurar la participación e información de los grupos de interés.

2.2 DISEÑO DE OBJETIVOS Y MEJORA DE LOS PROCESOS

2.2.1 PARÁMETROS DE PARTIDA

Para la definición de los objetivos se ha tenido en cuenta lo siguiente:

- Que sea adecuada a los propósitos de la UCJC y del Centro.
- Que incluya el compromiso de cumplir con los requisitos y mejorar la eficacia del sistema.

- Que establezca un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de la Calidad.
- Que sea comunicada y entendida por el personal del centro y de la UCJC.
- Que se revise anualmente con el fin de asegurar que sea adecuada.

A su vez, todas las personas implicadas directa o indirectamente en los procesos del sistema de calidad, están también implicadas en el desarrollo y cumplimiento de las tareas asignadas y de las actividades propuestas en el SGIC para su mantenimiento y mejora.

Cualquier persona de la Facultad o de la Universidad está invitada a realizar propuestas de mejora de los resultados, de los procesos o del sistema, siendo posteriormente estudiadas y aprobadas por la Comisión de Garantía de la Calidad.

2.2.2 OBJETIVOS GENERALES LA FACULTAD:

El objetivo general de la Facultad de Comunicación y Humanidades es **dar una formación dirigida a la excelencia y centrada en el alumno que aprende, garantizando una oferta académica de acuerdo con las necesidades y expectativas de nuestros grupos de interés.**

Para conseguirlo, la Facultad de Comunicación y Humanidades se marca como objetivos:

- Facilitar al PAS y PDI, la adquisición de la formación necesaria para realizar sus actividades, y facilitar los recursos necesarios, para que puedan desarrollar la misma de manera satisfactoria.
- Conseguir y desarrollar un compromiso de mejora continua en el Centro.
- Orientar la dirección y la gestión del Centro a los objetivos de docencia e investigación.
- Asegurar que la Política de Calidad es entendida y aceptada por todos los grupos de interés y que se encuentra disponible para todos ellos.
- Garantizar que el Sistema de Garantía Interno de Calidad es efectivo, controlado y revisado de forma periódica.

2.2.3 MEDIDAS GENERALES DE DIFUSIÓN

Para que los objetivos de calidad del centro sean conocidas y accesibles para todos los grupos de interés el SGIC del centro así como la documentación derivada del mismo se difundirá internamente a través de los órganos colegiados referenciados en el apartado 1.4.2.

2.3 GRUPOS DE INTERÉS:

2.3.1 IDENTIFICACIÓN

La Facultad de Comunicación y Humanidades de la UCJC entiende que los grupos de interés son aquellas personas y colectivos a los que de alguna manera pudieran afectar las actuaciones derivadas de sus acciones y políticas, principalmente aquellos que tienen interés por la universidad, las enseñanzas o sus resultados.

Los grupos de interés identificados son: estudiantes, PDIs, PAS, Directores de Departamento y Coordinadores, egresados, empleadores, administraciones públicas y sociedad en general.

2.3.2 CAUCES DE PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

- **Estudiantes:** participan a través de sus delegados y otros órganos de la UCJC de participación del alumnado. Además, los alumnos participan en los procesos de medición de satisfacción tal y como establece el PA-003 *Satisfacción, expectativas y necesidades*. y el PM-001 *Medición, análisis y mejora*.
- **PDIs:** participan a través de la Junta de Facultad, los Claustros de Facultad y Título, las Comisiones Académicas de título y en las reuniones facilitadas por los Coordinadores de curso.
- **PAS:** el personal de Administración y de servicios participa a través de la Junta de Facultad.
- **Directores de Departamento:** participan a través del Consejo de Facultad, Junta de Facultad, Claustros de Facultad y título, Comisiones Académicas, Comisión de Calidad y en todos aquellos órganos a los que sean convocados desde la UCJC .
- **Coordinadores:** participan a través de la Junta de Facultad, la Comisión de Calidad así como en todos aquellos órganos a los que sean convocados desde la UCJC.
- **Egresados:** participan a través del Departamento de Carreras Profesionales.
- **Empleadores:** participan a través de los convenios de prácticas externas realizados con la UCJC, estando en contacto directo con los alumnos y profesores implicados en dicha materia.
- **Administraciones públicas:** participa a través de la licitación, seguimiento y verificación de títulos.
- **Sociedad:** a través de la página web de la Facultad y de los correos electrónicos de los diferentes cargos de la Facultad como son el decano, los directores, Secretaria de Facultad, Coordinadores y secretaria administrativa.

2.3.3 RENDICIÓN DE CUENTAS A LOS GRUPOS DE INTERÉS:

- **Estudiantes:** a través del Consejo de Delegados de la Facultad y resto de órganos de la UCJC de participación del alumnado.
- **PDIs:** a través de la Junta de Facultad, los Claustros de Facultad y Título y las Comisiones Académicas de Título.
- **PAS:** a través de la Junta de Facultad.
- **Directores de Departamento:** a través del Consejo de Facultad resto de órganos de la UCJC en los que se encuentran.
- **Coordinadores:** a través de la Junta de Facultad, la Comisión de Calidad así como resto de órganos de la UCJC en los que se encuentran.
- **Egresados:** a través de la página web de la UCJC y resto de medios TIC asociados a la Facultad y diferentes títulos.
- **Empleadores:** a través del Departamento de Carreras Profesionales, los profesores de prácticas la página web de la UCJC y resto de medios TIC asociados a la Facultad y diferentes títulos.
- **Administraciones públicas:** a través de la verificación de títulos, la página web de la UCJC y resto de medios TIC asociados a la Facultad y diferentes títulos.

- **Sociedad:** través de la página web de la UCJC y resto de medios TIC asociados a la Facultad y diferentes títulos. *El PC-013 Información Pública*, ofrece información más detallada al respecto.

CAPÍTULO 3: GARANTÍA DE CALIDAD DE LOS PROGRAMAS FORMATIVOS

3.1 OBJETO

El objetivo de este capítulo del Sistema de Garantía Interno de Calidad de la UCJC es el de presentar los mecanismos que permiten a la UCJC garantizar, mantener, controlar y revisar la calidad de sus programas formativos.

3.2 DESARROLLO

La Facultad de Comunicación y Humanidades de la UCJC desarrolla los mecanismos y recursos necesarios para garantizar la calidad de sus programas formativos tomando como base los siguientes procesos del SGIC de la UCJC: *PE-001 Diseño de la oferta formativa; PC-001 Oferta formativa de los Centros; PC-002 Planificación y desarrollo de las enseñanzas; PC-003 Revisión y mejora de las titulaciones; PC-004 Perfiles de ingreso y captación de estudiantes; PC-005 Selección, admisión y matriculación de estudiantes; PC-013 Información pública; PA-002 Suspensión de un título; PM-001 Proceso de Medición, análisis y mejora.*

En ellos se describe:

- La forma en la que la UCJC establece órganos de gobierno y grupos de trabajo responsables del diseño, control, planificación, desarrollo y revisión periódica de sus títulos, sus objetivos y las competencias que llevan asociadas.
- Los sistemas que permiten identificar a los grupos de interés en los resultados de la formación impartida.
- El diseño de los sistemas de recogida de información (en el ámbito nacional e internacional) que permiten valorar la actualización, mantenimiento, renovación y mejora de su oferta educativa.
- La estructura y mecanismos que regulan la toma de decisiones en cuanto a la oferta formativa.
- La sistemática para rendir cuentas a los grupos de interés.
- Los criterios para una eventual suspensión del título.

CAPÍTULO 4: ORIENTACIÓN AL APRENDIZAJE

4.1 OBJETO

En este capítulo se expone la visión, misión y valores de la Facultad de Comunicación y Humanidades, indicando las herramientas de las que dispone para regular sus actividades docentes, así como el proceso de enseñanza aprendizaje, dentro y fuera de sus instalaciones, partiendo de un desarrollo adecuado de la formación.

4.2 OBJETIVO DE LA FACULTAD DE COMUNICACIÓN Y HUMANIDADES:

La Facultad de Comunicación y Humanidades tiene como grupo de interés fundamental sus alumnos y todas sus actuaciones están encaminadas a prestarles una enseñanza de calidad mediante acciones eficientes que desarrollen personas, ciudadanos y profesionales libres, orientados a la calidad y solidarios con el mundo que les rodea.

Al finalizar sus estudios los egresados serán personas que podrán:

- Incorporarse a profesiones relacionadas con la comunicación y las humanidades desarrollando de manera actualizada los conocimientos, habilidades y actitudes propias de los profesionales de la comunicación, pudiéndose adaptar a las novedades teóricas e instrumentales.
- Reflexionar sobre la ética aplicada al mundo de la comunicación y las humanidades.
- Iniciar investigaciones relacionadas con la rama de conocimiento de la comunicación y las humanidades.
- Aplicar los conocimientos y habilidades en el ejercicio profesional de la comunicación y las humanidades desde la responsabilidad que exige una sociedad plural y democrática.

4.3 HERRAMIENTAS DE LA FACULTAD DE COMUNICACIÓN Y HUMANIDADES

Para poder alcanzar los objetivos la Facultad de Comunicación y Humanidades:

- Dispone de sistemas de recogida de información en las titulaciones que le permiten conocer y valorar las necesidades del centro.
- Se dota de recursos materiales y humanos para poder desarrollar de manera práctica y profesional sus enseñanzas teóricas.
- Define cómo se realiza el control, la revisión periódica y mejora de los procesos relacionados con los estudiantes, a través de los órganos descritos en los capítulos 1.4.3, 1.4.4 y 1.4.5 y de los procedimientos recogidos el capítulo 2.2 del presente SGIC. A través de estos órganos y procedimientos se consigue:
 - Regular y garantizar la toma de decisiones respecto a los estudiantes.

- Que los estudiantes, y otros grupos de interés, participen en el diseño y desarrollo de los procesos que les afectan.
- Rendir cuentas a los estudiantes sobre los resultados del aprendizaje.
- Crear un diálogo continuo y abierto con los diversos actores que participan en la vida formativa del alumnado, integrándolos en el desarrollo de los procesos que les afectan.
- Obtener, valorar y contrastar información sobre los procesos anteriormente citados.

4.4 VALORES DE LA FACULTAD DE COMUNICACIÓN Y HUMANIDADES

- **Ética y Libertad:** Formar ciudadanos críticos, y por tanto libres, que desarrollen de manera responsable sus profesiones y actuaciones cívicas, personales y de toda índole.
- **Formación integrada por teoría, práctica y ética:** la formación teórica exige ir unida de la formación práctica desarrollada de manera ética.

CAPÍTULO 5: PERSONAL DE LA FACULTAD: PDI Y PAS:

5.1 OBJETO:

En este capítulo se indican las herramientas de las que la Facultad de Comunicación y Humanidades de la UCJC dispone para regular las actividades y procesos relativos a su personal docente e investigador (PDI) y de administración y servicios (PAS) incluyendo la gestión, evaluación y formación de los mismos. Ambos colectivos prestan sus servicios en las diferentes titulaciones de la Facultad.

5.2 DESARROLLO:

En el marco del MSGIC de la UCJC y los mecanismos internos desarrollados a través de los órganos colegiados la Facultad cuenta con procedimientos a través de los cuales:

- Se dota de procedimientos que permiten recoger, procesar y valorar la información relativa a las necesidades del PDI y del PAS *PA-005 Gestión del personal académico y de apoyo a la docencia* y a través del Consejo de Facultad.
- Establece una Política de Personal que define qué tipo de profesional y con qué características puede acceder a trabajar para la UCJC, en general o en el Centro.
- Cuenta con medios para conocer, recoger y analizar la información sobre el ejercicio de las competencias y los resultados actuales de su PDI y PAS, con vistas al acceso, formación, evaluación del desempeño, promoción y reconocimiento. *PA-003 Satisfacción, expectativas y necesidades* y también a través de los Claustros de profesores y la Junta de Facultad.
- Tiene establecida una metodología de trabajo que permite controlar, revisar de forma periódica, y mejorar continuamente su política de personal y sus actuaciones relacionadas con éste. *PM-001 Medición, análisis y mejora* y a través del Consejo de Facultad, la Junta de Facultad y las Comisiones Académicas de Título.
- Dispone de procesos documentados y procedimientos para regular y garantizar la toma de decisiones en cuanto al acceso, evaluación, promoción formación y reconocimiento de su PDI y PAS.
- Identifica el modo en que PDI y PAS participan en la política de personal y en la toma de decisiones que les afectan a través de los diferentes órganos colegiados en los que están representados y descritos en el presente documento.
- Indica cómo se debe rendir cuentas a los grupos de interés antes citados, tal y como se detalla en el apartado 2.3.3 Rendición de cuentas a los grupos de interés.

CAPÍTULO 6: RECURSOS MATERIALES Y DE SERVICIOS

6.1 OBJETO:

El objeto del capítulo es mostrar los mecanismos por los que la Facultad de Comunicación y Humanidades de la UCJC gestiona de manera adecuada sus servicios y recursos materiales, analizando los resultados de la misma y aplicando la mejora continua de forma habitual y sistemática.

6.2 DESARROLLO:

La Facultad de Comunicación y Humanidades de la UCJC es consciente de que alcanzará sus mejores resultados en el proceso de enseñanza - aprendizaje en sus titulaciones, gestionando de forma adecuada sus recursos materiales y servicios. Por esta razón se dota de mecanismos que le permiten diseñar, gestionar y mejorar sus servicios y recursos materiales para el adecuado desarrollo del aprendizaje de los alumnos.

De este modo, la Facultad de Comunicación y Humanidades:

- 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 facilitan información sobre sus sistemas de mantenimiento, gestión y adecuación de los recursos materiales y servicios.
- Ha establecido mecanismos de control, revisión y mejora de 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 la prestación de 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 del Centro, cuenta con los siguientes procedimientos documentados: *PC-001 Oferta formativa de los Centros; PC-002 Planificación y desarrollo de las enseñanzas; PC-013 Información pública; PA-003 Satisfacción, expectativas y necesidades; PA-006 Gestión de recursos materiales; PA-007 Gestión de la prestación de servicios; PM-001 Medición, análisis y mejora.*

CAPÍTULO 7: RESULTADOS DE LA FORMACIÓN

7.1 OBJETO:

Dado que el objetivo de la Facultad de Comunicación y Humanidades es desarrollar una enseñanza de calidad mediante acciones eficientes que desarrollen personas, ciudadanos y profesionales libres, orientados a la calidad y solidarios con el mundo que les rodea, se dota de procedimientos que miden los resultados de aprendizaje, la inserción laboral de sus alumnos y la satisfacción de los grupos de interés.

Todo ello con el objetivo de analizar los resultados de dichas mediciones y establecer los mecanismos necesarios para una mejora continua de la formación de sus alumnos y los procedimientos empleados para conseguirla.

7.2 DESARROLLO:

La Facultad de Comunicación y Humanidades de la UCJC:

- Dispone de mecanismos que permiten obtener información sobre las necesidades y expectativas de alumnos, PDIs y PAS en relación con la calidad del servicio y sobre los resultados del aprendizaje y la percepción de los grupos de interés sobre el cumplimiento de los compromisos adoptados, tales como los descritos en el apartado 2.3.2 Cauces de participación de los grupos e interés.
- Posee instrumentos para la recogida de la información acerca de los resultados obtenidos por los alumnos, su inserción laboral como egresados y la satisfacción con los servicios proporcionados. tales como los descritos en el apartado 2.3.2 Cauces de participación de los grupos e interés.
- Ha definido cómo se realiza el control, revisión periódica y mejora continua, sobre todo a través los órganos colegiados de los que se ha dotado.
- Ha determinado la forma de introducir mejoras analizando sus resultados fundamentalmente a través de las Comisiones Académicas y los mecanismos de coordinación horizontal.
- Ha establecido los procedimientos documentados que regulan la toma de decisiones relacionadas 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 cómo se debe rendir cuentas a los grupos de interés.

Para cumplir con estas obligaciones la Facultad cuenta con los siguientes procedimientos a nivel institucional: *PE-003 Establecimiento, revisión y actualización de la política y objetivos de la calidad; PC-001 Oferta formativa de los Centros; PC-002 Planificación y desarrollo de las enseñanzas; PC-003 Revisión y mejora de las titulaciones; PC-007 Evaluación del aprendizaje; PC-008 Resultados académicos; PC-012 Inserción laboral; PC-013 Información pública; PA-003 Satisfacción, expectativas y necesidades; PA-004 Gestión de incidencias (SQRf); PM-001 Medición, análisis y mejora.*

CAPÍTULO 8: INFORMACIÓN PÚBLICA

8.1 OBJETO:

El objeto del presente documento es indicar cómo la Facultad de Comunicación y Humanidades de la UCJC garantiza la publicación periódica de información actualizada relativa a sus titulaciones y programas de formación.

8.2 DESARROLLO:

La Facultad de Comunicación y Humanidades de la Universidad Camilo José Cela publica la información sobre sus titulaciones, para lo que cuenta con los mecanismos que le permiten garantizar la publicación periódica de información actualizada, relativa a las titulaciones y los programas de formación.

De este modo, la Facultad de Comunicación y Humanidades:

- Dispone de mecanismos que le permiten obtener la información sobre el desarrollo de las titulaciones y los programas.
- Determina un procedimiento para informar a los grupos de interés acerca de: la oferta formativa; las políticas de acceso y orientación de los estudiantes; las metodologías de enseñanza, aprendizaje y evaluación; los resultados de la enseñanza; la movilidad; los servicios y la utilización de los recursos materiales.
- Define cómo se realiza el control, revisión periódica y mejora continua de la información pública que se facilita a los grupos de interés y tiene identificada la forma en que los grupos de interés se implican en la medición, análisis y mejora de los resultados.
- 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 el Centro.

Para cumplir con estas obligaciones, la Facultad cuenta con el siguiente procedimiento: *PC-013 Información pública*.

GLOSARIO

- **Acreditación:** es el proceso por el que una agencia garantiza que las enseñanzas conducentes a la obtención de títulos de carácter oficial, cumplen los requisitos preestablecidos de calidad.
- **Convenio de movilidad:** marco jurídico firmado entre las instituciones de educación participantes en un programa de movilidad, en el que se establecen las condiciones y las bases académicas y/o económicas de dicha movilidad.
- **Directriz:** conjunto de instrucciones que ayudan a entender un aspecto de un modelo o sistema.
- **Documento:** datos que poseen significado y su medio de soporte.
- **Estrategia:** conjunto de acciones y comportamientos de las personas, equipo y organismo responsable, coordinados y orientados para la consecución de los objetivos establecidos.
- **Evidencia o registro:** documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.
- **Formato:** documento preparado para recoger los resultados obtenidos o evidencias de actividades desempeñadas.
- **Garantía de Calidad:** todas aquellas actividades encaminadas a asegurar la calidad interna / externa. En este caso, contempla las acciones dirigidas a asegurar la calidad de las enseñanzas desarrolladas por el Centro, así como a generar y mantener la confianza de los estudiantes, profesores y la sociedad.
- **Grupo de interés:** toda aquella persona, grupo o institución que tiene interés en el Centro, en las enseñanzas o en los resultados obtenidos. Éstos podrían incluir estudiantes, profesores, administraciones públicas, empleadores y sociedad en general.
- **Incidencia:** acontecimiento que sobreviene en el curso de un asunto o negocio y tiene con él alguna conexión, influencia o repercusión.
- **Indicador:** expresión cualitativa o cuantitativa para medir hasta qué punto se consiguen los objetivos fijados previamente en relación a los diferentes criterios a valorar para una enseñanza determinada. Dato o conjunto de datos que ayudan a medir objetivamente la evolución de un proceso o de una actividad.
- **Manual de Calidad:** documento que especifica el sistema de gestión de la calidad de una organización.
- **Mejora continua:** concepto empleado en los modelos de gestión, que implica un esfuerzo continuado de la organización para avanzar en la calidad.
- **Movilidad:** posibilidad o acción de estudiantes, profesores o personal de administración y servicios de pasar cierto periodo de tiempo estudiando o trabajando en otra institución de educación superior del propio país o del extranjero. En el caso de estudiantes, el programa de movilidad debe llevar asociado la exigencia de reconocimiento académico de las materias impartidas durante la estancia.

- **Objetivos de la Calidad:** relación de aspectos, propuestas e intenciones a lograr con el propósito de mejorar la institución, oferta formativa, unidad o servicios que se evalúan.
- **Perfil de ingreso:** descripción conceptual de las características deseables en el alumno de nuevo ingreso en término de conocimientos, habilidades y actitudes favorables para cursar y terminar con mayores posibilidades de éxito los estudios que inicia. Además proporciona las opciones académicas cursadas, notas académicas obtenidas y datos sociológicos de interés.
- **Personal académico:** personal de los cuerpos docentes universitarios que desarrolla actividad docente e investigadora.
- **Personal de apoyo:** personal funcionario o laboral no docente que configura la estructura administrativa, de gestión y de servicios de la universidad.
- **Planificación:** proceso por el cual, el equipo, personas u organismo responsable de la enseñanza, diseña las estrategias para la consecución de los objetivos de la misma (debe ser sistemática y periódica).
- **Política de Calidad:** intenciones globales y orientación de una organización relativas al compromiso con la calidad del servicio hacia el usuario y hacia las partes interesadas.
- **Prácticas externas:** conjunto de actividades de formación, realizadas por los alumnos en empresas o instituciones, destinadas a desarrollar la vertiente práctica y profesional del programa de formación. Siendo éstas, de carácter obligatorio o voluntario y reconocidas o no curricularmente.
- **Procedimiento:** forma específica, documentada o no, para llevar a cabo una actividad o un proceso.
- **Programa de inserción laboral:** proyecto regulado destinado a orientar al alumno de los últimos cursos para el acceso al primer empleo.
- **Programa de movilidad:** programa de intercambio académico que tiene por finalidad promover y fomentar la movilidad de los estudiantes.
- **Queja:** acción de manifestar disconformidad con algo o alguien.
- **Reclamación:** acción de pedir o exigir con derecho o con instancia algo.
- **Recursos materiales:** instalaciones (aulas, salas de reunión, laboratorios, despachos...) y equipamiento (científico, técnico, asistencial y artístico) en las que se desarrolla el proceso de enseñanza – aprendizaje.
- **Resultados:** consecuencias de los procesos relacionados con las actividades desarrolladas por el Centro.
- **Sistema de Garantía Interna de la Calidad:** conjunto integrado por las actividades desarrolladas por el Centro para garantizar la calidad de las enseñanzas, así como la relación existente entre dichas actividades.
- **Sugerencia:** insinuación, inspiración, idea que se sugiere.
- **Verificación:** proceso por el que una agencia comprueba que los planes de estudio se corresponden con un protocolo común para todas las universidades.

SIGLAS:

- A: De Acuerdo. Puntuación de la escala de satisfacción de los estudiantes del Programa DOCENTIA.
- AI: Autoinforme del Profesor.
- ANECA: Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación.
- CA: Completamente de Acuerdo. Puntuación de la escala de satisfacción de los estudiantes del Programa DOCENTIA.
- CAM: Comunidad Autónoma de Madrid.
- CC: Coordinador de Calidad.
- CD: Completamente en Desacuerdo. Puntuación de la escala de satisfacción de los estudiantes del Programa DOCENTIA.
- CECD: Comisión de Evaluación y Calidad de la Docencia.
- CG: Consejo de Gobierno.
- CGC: Comisión de Garantía de Calidad.
- COIE: Centro de Orientación, Información y Empleo.
- CTED: Comité Técnico de Evaluación de la Docencia.
- D: En Desacuerdo. Puntuación de la escala de satisfacción de los estudiantes del Programa DOCENTIA.
- DC: Departamento de Calidad.
- DCI: Director de Calidad Institucional.
- ED: Equipo de Dirección.
- EE: Encuesta de Estudiantes.
- EEES: Espacio Europeo de Educación Superior.
- IEA: Instituto de Enseñanza Aprendizaje.
- IR: Informe del responsable Académico.
- LOMLOU: Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril, por la que se modifica la Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades.
- LOU: Ley Orgánica 6/2001 de Universidades.
- MA: Muy de Acuerdo. Puntuación de la escala de satisfacción de los estudiantes del Programa DOCENTIA.
- MD: Muy en Desacuerdo. Puntuación de la escala de satisfacción de los estudiantes del Programa DOCENTIA.
- MEC: Ministerio de Educación y Ciencia.
- MSGIC: Manual del Sistema de Garantía Interna de Calidad.
- PAS: Personal de Administración y Servicios.
- PDI: Personal Docente e Investigador. R.D.: Real Decreto.
- RUCT: Registro de Universidades, Centros y Títulos.

- SGIC: Sistema de Garantía Interna de la Calidad.
- SQRF: Sugerencias, Quejas, Reclamaciones y Felicitaciones.
- TIC: Tecnologías de la Información y de la Comunicación.
- UCJC: Universidad Camilo José Cela.