

	MANUAL DE CALIDAD DE LOS CENTROS DE LA UNIVERSIDAD DE EXTREMADURA		 Facultad de Educación
	EDICIÓN: 1ª	CÓDIGO: MC_EDU	

MANUAL DE CALIDAD DE LOS CENTROS DE LA UNIVERSIDAD DE EXTREMADURA: FACULTAD DE EDUCACIÓN

Elaborado por: Susana Sánchez Herrera. Responsable del Sistema de garantía de calidad de la Facultad de educación Fecha	Revisado por: Vicerrectorado de calidad y formación continua Fecha	Aprobado por: Junta de Facultad Fecha
Firma	Firma	Firma

	MANUAL DE CALIDAD DE LOS CENTROS DE LA UNIVERSIDAD DE EXTREMADURA		 Facultad de Educación
	EDICIÓN: 1ª	CÓDIGO: MC_EDU	

ÍNDICE:

1. OBJETO DEL MANUAL	3
2. ALCANCE	3
3. PRESENTACIÓN DEL CENTRO.....	4
4. COMPROMISO DE CALIDAD DEL CENTRO	5
5. ORGANIGRAMA Y FUNCIONES.....	7
6. POLÍTICA DE CALIDAD DEL CENTRO.....	10
7. DEFINICIONES Y TERMINOLOGÍA.....	14
8. GESTIÓN DEL MANUAL.....	15
8.1. Objeto.....	15
8.2. Alcance.....	15
8.3. Elaboración del manual.....	16
8.4. Aprobación	16
8.5. Revisión	16
8.6. Publicidad.....	16
8.7. Estructura y formato.....	16
9. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.....	17
9.1. Objeto.....	17
9.2. Alcance.....	17
9.3. Planificación y elaboración del SGIC.....	17
9.4. Estructura de gestión del SGIC	23
9.5. Mapa General del SGIC.....	23
9.6. Gestión de la documentación	25
9.7. Implantación del SGIC.....	27
9.8. Cuadro de Procesos	28
9.9. Planificación y revisión de enseñanzas.....	28
9.10. Orientación previa y acceso.....	29
9.11. Apoyo y orientación al estudiante.....	30
9.12. Formación Continua.....	31
9.13. Gestión de recursos humanos.....	32
9.14. Gestión de recursos materiales y servicios.....	34
9.15. Gestión administrativa.....	35
9.16. Resultados.....	36
9.17. Gestión de reclamaciones, quejas y sugerencias.....	37
9.18. Medición, análisis y mejora.....	37
9.19. Publicidad.....	45
10. HISTÓRICO DE CAMBIOS.....	47

	MANUAL DE CALIDAD DE LOS CENTROS DE LA UNIVERSIDAD DE EXTREMADURA		 Facultad de Educación
	EDICIÓN: 1ª	CÓDIGO: MC_EDU	

1. OBJETO DEL MANUAL

El objeto de este manual es indicar la estructura, los procesos y mecanismos que la Facultad de Educación de la Universidad de Extremadura establece para conseguir la implantación y desarrollo de un Sistema de Garantía Interna de Calidad según las directrices del programa AUDIT.

2. ALCANCE

Este manual será de aplicación a todos los programas de grado y postgrado que se impartan en el centro, y afectará a todo el personal implicado en la elaboración y desarrollo del programa formativo (profesorado, personal investigador, alumnos y personal de administración y servicios).

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

Por grupo de interés se entiende toda aquella persona, grupo o institución que tiene interés en el centro, en las enseñanzas o en los resultados obtenidos.

El análisis de sus necesidades y expectativas, son el punto de partida para el establecimiento de su SGIC, visible no sólo en el interior del centro, sino, sobre todo, ante los grupos de interés externos al mismo.

A título ilustrativo se pueden considerar los siguientes grupos de interés y algunos de los principales aspectos objeto de atención:

	MANUAL DE CALIDAD DE LOS CENTROS DE LA UNIVERSIDAD DE EXTREMADURA		 Facultad de Educación
	EDICIÓN: 1ª	CÓDIGO: MC_EDU	

Grupo de interés	Aspectos a considerar en el SGIC
Estudiantes	Selección y admisión de estudiantes, perfil de formación, organización y desarrollo de la enseñanza, sistemas de apoyo al aprendizaje, resultados de la formación e inserción laboral...
Profesorado y personal de apoyo del Centro	Selección y admisión de estudiantes, perfil de formación, organización y desarrollo de la enseñanza, sistemas de apoyo al aprendizaje, profesorado y personal de apoyo, recursos, progreso y rendimiento académico, resultados de la formación e inserción laboral, sistemas de información...
Equipo Directivo de la Universidad	Oferta formativa, profesorado y personal de apoyo, recursos, análisis de resultados, aporte de información,...
Empleadores y Egresados	Oferta formativa, perfil de formación, calidad de la formación e inserción laboral de egresados ...
Administraciones públicas	Oferta formativa, perfil de formación, personal académico y de apoyo, progreso y rendimiento académico, calidad de la formación e inserción laboral de egresados, costes ...
Sociedad en general	Oferta y demanda educativa, progreso y resultados académicos, inserción laboral...

3. PRESENTACIÓN DEL CENTRO

En los años 90, con la nueva ordenación del Sistema Educativo que propuso la LOGSE, se hizo necesaria la adecuación de los Planes de Estudio al nuevo contexto y se inició la docencia de las nuevas especialidades que se imparten en la actualidad. De esta forma, se implanta la Titulación de Maestro/a, en sus especialidades de Educación Física, Educación Especial y Educación Primaria, y la consiguiente extinción de las especialidades de Ciencias y Ciencias Humanas. En 1992, se suprimen igualmente las especialidades de Preescolar y Lengua Española e Idiomas Modernos, siendo sustituidas por las nuevas de Maestro/a, especialidades de Educación Infantil y Lengua Extranjera.

Un hecho importante en nuestra historia reciente tiene lugar en 1995 con la transformación de la Escuela de Formación del Profesorado de E.G.B. en Facultad de Educación (Decreto 173/1995, de 17 de octubre de 1995), con la implantación de la Licenciatura en Psicopedagogía. Asimismo, el curso académico 1998/99, se amplía la oferta de Titulaciones del Centro al iniciarse la impartición de la diplomatura de Maestro/a, especialidad de Audición y Lenguaje.

La existencia de estas titulaciones necesitaba de una organización administrativa y académica más potente que además potenciara un mejor conocimiento y proyección social de estos estudios, facilitara la implantación de nuevas titulaciones y ampliara las posibilidades de transversalidad en la organización docente.

La estructura del personal tanto docente e investigador, PDI, como de administración y servicios, PAS, ha ido evolucionando desde la creación de la Facultad hasta la actualidad. Durante los primeros años ha sido constante la contratación de PDI y PAS.

	MANUAL DE CALIDAD DE LOS CENTROS DE LA UNIVERSIDAD DE EXTREMADURA		 Facultad de Educación
	EDICIÓN: 1ª	CÓDIGO: MC_EDU	

En el curso 2007-08 surge una experiencia de innovación educativa en la que los estudios de una titulación universitaria oficial se cursan a través de Internet, ofertándose desde nuestra Facultad la modalidad virtual de la Licenciatura de Psicopedagogía.

En el curso 2009-10 se adaptan los títulos de maestros al EEES, y se crean los grados de Maestro en Educación Infantil y Maestro en Educación Primaria.

Dentro de la oferta formativa de la Facultad de Educación también se encuentran los diferentes másters:

- Máster oficial de *Investigación en la enseñanza y aprendizaje de las ciencias experimentales, sociales y matemáticas*.
- Máster Universitario en Formación del Profesorado de Educación Secundaria con cuatro especialidades:
 - *Orientación Educativa*
 - *Educación Plástica y Musical*
 - *Economía y Empresa*
 - *Tecnología*
- Máster Universitario en Investigación (MUI) en Ciencias Sociales y Jurídicas con dos especialidades:
 - *Psicología*
 - *Ciencias de la educación*

La Facultad de Educación ha contado con cuatro equipos directivos siendo la composición del equipo directivo actual la siguiente:

- Decano: Zacarías Calzado Almodóvar
- Secretario: Juan Luis de la Montaña Conchiña
- Videcana de Relaciones Internacionales y extensión universitaria: Prudencia Gutiérrez Esteban
- Responsable de Calidad: Susana Sánchez Herrera
- Vicedecano de Prácticas y alumnado: Miguel Orrego Contreras
- Vicedecano de Ordenación Académica: Sebastián Feu Molina

Desde la creación de la Facultad, la participación de diferentes departamentos en el desarrollo del programa formativo ha sido una realidad. Actualmente, en el curso 2008-09 participan los siguientes departamentos:

- Arte y ciencias del territorio
- Ciencias de la educación
- Didácticas de las Ciencias Experimentales
- Didáctica de la expresión musical, plástica y corporal
- Didáctica de las ciencias sociales, de las lenguas y las literaturas
- Dirección de empresas y sociología
- Economía financiera y contabilidad
- Filología hispánica y lingüística general
- Filología inglesa
- Física
- Historia
- Lenguas modernas y literaturas comparadas
- Psicología y antropología.

	MANUAL DE CALIDAD DE LOS CENTROS DE LA UNIVERSIDAD DE EXTREMADURA		 Facultad de Educación
	EDICIÓN: 1ª	CÓDIGO: MC_EDU	

- Terapéutica médico-quirúrgica

4. COMPROMISO DE CALIDAD DEL CENTRO

La Facultad de Educación de la Universidad de Extremadura, con el objetivo de favorecer la mejora continua de los títulos impartidos en la misma, garantizando un nivel de calidad que facilite sus acreditaciones y el mantenimiento de los mismos, considera necesaria la implantación de un Sistema de Garantía Interna de la Calidad.

La reforma de la Ley Orgánica de Universidades (LOU), en su artículo 31, dedicado a la Garantía de la Calidad, ya recoge la necesidad de establecer criterios de garantía de calidad que faciliten la evaluación, certificación y acreditación, y considera la garantía de calidad como un fin esencial de la política universitaria.

Asimismo, la nueva organización de las enseñanzas universitarias, propuesta por el Ministerio de Educación y Ciencia (MEC) en su documento del 26 de septiembre de 2006, incorpora la garantía de la calidad como uno de los elementos básicos que un plan de estudios debe contemplar.

Esta consideración se hace más patente en el documento "Directrices para la elaboración de títulos universitarios de grado y master", publicado por el MEC el 21 de diciembre de 2006. En los principios generales propuestos para el diseño de nuevos títulos, se incluye la necesidad de introducir un Sistema de Garantía de Calidad como uno de los elementos imprescindibles de las futuras propuestas de títulos.

El Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales, indica claramente que "los sistemas de Garantía de Calidad, que son parte de los nuevos planes de estudios, son, asimismo, el fundamento para que la nueva organización de las enseñanzas funcione eficientemente y para crear la confianza sobre la que descansa el proceso de acreditación de títulos".

Por tanto, el establecimiento de un Sistema de Garantía de la Calidad de la Facultad de Educación, dentro de la Universidad de Extremadura, aparece como una necesidad en el proceso de verificación y acreditación de los títulos y dentro del ámbito europeo de educación superior.

Atendiendo al proceso diseñado por ANECA, la acreditación de una enseñanza de Grado y Máster se articula en torno a 9 criterios de calidad y 46 directrices, constituyendo el criterio 9, la Garantía de Calidad, el eje en el que se apoyan el resto de criterios. Según este criterio 9, los responsables de cualquier Programa Formativo han de acreditar que han establecido un Sistema de Garantía de la Calidad que les permita planificar la oferta formativa, hacer un seguimiento a su desarrollo (analizando las desviaciones de lo planificado y las áreas susceptibles de mejora), así como definir e implantar, con la participación de todos los colectivos implicados, propuestas para la mejora continua del plan de estudios.

Ello supone de hecho que los responsables de la enseñanza han de demostrar para la verificación y posterior acreditación de los títulos que:

- Existe un sistema de recogida de información, de revisión y mejora:
 - De los objetivos del plan de estudios.
 - De las políticas y procedimientos de admisión.
 - De la planificación de la enseñanza.
 - Del desarrollo de la enseñanza y de la evaluación de los estudiantes.
 - De las acciones para orientar al estudiante.
 - De la dotación de personal académico.
 - De los recursos y servicios de la enseñanza.

	MANUAL DE CALIDAD DE LOS CENTROS DE LA UNIVERSIDAD DE EXTREMADURA		 Facultad de Educación
	EDICIÓN: 1ª	CÓDIGO: MC_EDU	

- De los resultados de aprendizaje.

- Existen procedimientos de consulta que permiten recabar información de graduados, empleadores u otros grupos sociales relevantes, sobre la inserción profesional de los titulados, la formación adquirida (conocimientos, aptitudes y destrezas) y los perfiles profesionales o las necesidades de formación continua.

Con el objeto de favorecer la mejora continua de los títulos impartidos en la Facultad de Educación de la Universidad de Extremadura, garantizando un nivel de calidad que facilite su verificación y posterior acreditación, se establece este Sistema de Garantía Interna de Calidad (SGIC). Para ello, a partir del documento marco elaborado por el Vicerrectorado de calidad y Formación continua, se ha adaptado a las particularidades de la Facultad de Educación, garantizando el cumplimiento de los requisitos contenidos en la propuesta de acreditación elaborado por ANECA.

El documento básico del SGIC implantado en la Facultad de Educación, es el Manual del Sistema de Garantía Interna de la Calidad (MSGIC), dado que en él se definen las características generales del sistema, los requisitos que atiende, su alcance y las referencias a la documentación genérica de la que se parte o a los procedimientos que lo desarrollan.

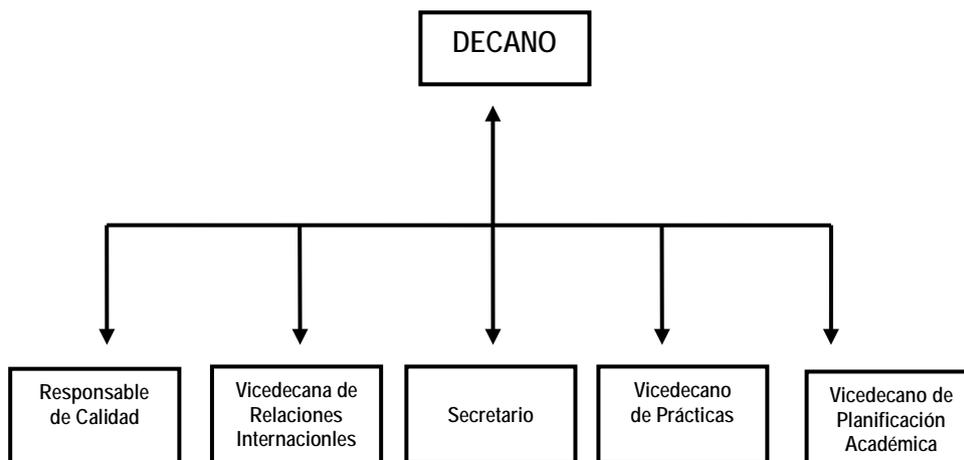
Para la elaboración del presente MSGIC, se ha tomado como base el documento marco del MSGIC de los Centros de la Universidad de Extremadura, que ha sido elaborado por Vicerrectorado de Calidad y Formación Continua. La particularización de dicho documento marco a la Facultad de Educación ha sido realizada por la Responsable del Sistema de Garantía de Calidad de la Facultad de Educación de la Universidad de Extremadura y aprobado por el Decano de la Facultad.

El Decano de la Facultad de Educación ha de procurar que los miembros de la Facultad (personal docente e investigador, personal de administración y servicios y estudiantes) tengan acceso al MSGIC. Para ello, dispondrá en la página Web de la Facultad un lugar adecuado en el que figure una versión actualizada del mismo y comunicará por la vía que considere adecuada los cambios que se vayan produciendo en su redacción.

5. ORGANIGRAMA Y FUNCIONES

5.1 Organigrama de Dirección del Centro

El equipo de dirección actual está compuesto por cuatro cargos, un Decano, tres Vicedecanos, un Responsable del Sistema de Garantía de calidad y una Secretaría Académica. El Decano es elegido democráticamente por la Junta de Facultad y tiene un mandato de cuatro años. Éste selecciona a los componentes de su equipo entre los doctores que imparten docencia en la Facultad. Complementa esta estructura la Administradora de Centro. Éste es personal funcionario de la UEX, independiente del equipo de dirección del Centro.



5.2 Junta de Centro

La composición de la Junta de Centro es la siguiente:

EQUIPO DECANAL

- Decano
- Responsable de Calidad
- Vicedecano de Ordenación académica
- Vicedecano de Prácticas y alumnado
- Vicedecano de Relaciones Internacionales y extensión universitaria
- Secretaría Académica

REPRESENTANTES DE DEPARTAMENTOS

- Arte y ciencias del territorio
- Ciencias de la educación
- Didácticas de las Ciencias Experimentales
- Didáctica de la expresión musical, plástica y corporal
- Didáctica de las ciencias sociales, de las lenguas y las literaturas
- Dirección de empresas y sociología
- Economía financiera y contabilidad
- Filología hispánica y lingüística general
- Filología inglesa
- Física
- Historia
- Lenguas modernas y literaturas comparadas
- Psicología y antropología.
- Terapéutica médico-quirúrgica

REPRESENTANTES DE FUNCIONARIOS DOCENTES

Máximo de 16 miembros

	MANUAL DE CALIDAD DE LOS CENTROS DE LA UNIVERSIDAD DE EXTREMADURA		 Facultad de Educación
	EDICIÓN: 1ª	CÓDIGO: MC_EDU	

REPRESENTANTES DE OTRO PERSONAL DOCENTE E INVESTIGADOR

Máximo de 3 miembros

REPRESENTANTES DE PERSONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SERVICIOS

Administrador

Máximo de 4 miembros

REPRESENTANTES DE ESTUDIANTES

- Delegado de centro
- Subdelegada de centro.
- Delegado de primer curso
- Delegado de segundo curso
- Delegado de tercer curso
- Delegado de cuarto curso
- Delegado de quinto curso.
- Otros representantes (5 miembros)

5.3 Comisiones

La Facultad de Educación dispone de varias comisiones que a continuación se detallan:

Comisión Permanente

MIEMBROS NATOS

Decano

Vicedecano de Planificación Académica

Vicedecana de Relaciones Internacionales y extensión universitaria

Vicedecano de Prácticas y alumnado

Responsable de Calidad

Secretario Académico

MIEMBROS ELECTOS

Representante de cuerpos docentes

Representante de personal docente e investigador

Representante de personal de administración y servicios

Representantes de estudiantes: (2 miembros)

Comisión de ordenación académica

MIEMBROS NATOS

Vicedecano de Planificación académica

8 Profesores representantes de departamentos distintos

MIEMBROS ELECTOS

Representante de cuerpos docentes

Representantes de estudiantes

	MANUAL DE CALIDAD DE LOS CENTROS DE LA UNIVERSIDAD DE EXTREMADURA		 Facultad de Educación
	EDICIÓN: 1ª	CÓDIGO: MC_EDU	

Comisión de evaluación y calidad docente

MIEMBROS NATOS

Decano

MIEMBROS ELECTOS

Representantes de profesorado: (7 miembros)

Representantes de estudiantes: (1 miembro)

Representante del Personal de Administración y servicios (1 miembro)

Comisión de extensión universitaria

MIEMBROS NATOS

Vicedecana Relaciones Internacionales y extensión universitaria

MIEMBROS ELECTOS

Representantes de profesorado: (2 miembros)

Representantes de estudiantes: (1 miembro)

Representante del Personal de Administración y servicios (1 miembro)

Comisión de Relaciones Internacionales

MIEMBROS NATOS

Vicedecana de Extensión Universitaria y Relaciones Internacionales

MIEMBROS ELECTOS

Representantes de alumnos (1 miembro)

Representantes del Profesorado (2 miembros)

Comisiones de calidad de los Títulos

En cada titulación se crea una Comisión de Calidad formada por los siguientes miembros:

- Hasta 7 miembros de área *Coordinador*
- 2 alumnos
- Hasta 7 profesores de áreas implicadas en la titulación
- Un representante del PAS

6. POLÍTICA DE CALIDAD DEL CENTRO

MISIÓN

La Facultad de Educación de la Universidad de Extremadura tiene como misión principal dar respuesta a las necesidades de la sociedad extremeña en particular y a la española en general en la formación, investigación, divulgación, transferencia de conocimientos e innovación en los ámbitos de la educación y formación del profesorado.

	MANUAL DE CALIDAD DE LOS CENTROS DE LA UNIVERSIDAD DE EXTREMADURA		 Facultad de Educación
	EDICIÓN: 1ª	CÓDIGO: MC_EDU	

VISIÓN

La Facultad de Educación de la Universidad de Extremadura quiere seguir siendo un referente universitario en la calidad e implicación de la mejora continua de sus actividades de formación, investigación y divulgación, adaptándose a las exigencias que reclama la integración en el Espacio Europeo de Educación Superior.

POLÍTICA DE CALIDAD

La Facultad de Educación es consciente de la importancia de la calidad, por lo que la considera como un factor estratégico para conseguir que las competencias, habilidades y aptitudes de sus egresados sean reconocidas por los empleadores y por la sociedad en general.

Esta Dirección dirige sus esfuerzos hacia la plena consecución de la satisfacción de las necesidades y expectativas, razonables, de todos sus clientes y usuarios, tanto internos como externos. Para ello, se compromete a emplear todos los recursos técnicos, económicos y humanos a su disposición; siempre dentro del estricto cumplimiento de los requisitos legales aplicables, tanto a nivel autonómico como estatal y europeo.

Por ello, la Facultad de Educación establece las siguientes directrices generales para la consecución de los **objetivos** de calidad y que constituyen nuestra Política de Calidad:

- Facilitar la formación continua adecuada a todos nuestros empleados, según sus respectivas actividades, así como los conocimientos necesarios para que puedan desarrollar su actividad enfocada a la satisfacción de las necesidades de nuestros usuarios.
- Establecer una sistemática de actuación, y documentarla, para asegurar la calidad de nuestros procesos.
- Conseguir un compromiso permanente de mejora continua como norma de conducta y proponer y llevar a cabo las acciones correctivas y preventivas que pudieran ser necesarias.
- Asegurar que la Política de Calidad se encuentra a disposición del público.
- Asegurar que el Sistema de Gestión de la Calidad se mantiene efectivo y que es controlado y revisado de forma periódica.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS DE LA CALIDAD DE LA FACULTAD DE EDUCACIÓN DE LA UNIVERSIDAD DE EXTREMADURA

Los criterios que se establecen a continuación se corresponden con los ámbitos a evaluar para la verificación y, en su caso, posterior acreditación de los Títulos Oficiales, tal y como se indica en el Anexo I del R.D. 1393/2007. En la selección de estos objetivos de calidad se ha tenido en cuenta la existencia de indicadores que los hagan coherentes y mensurables, de manera que se garantice la evaluación de aquéllos en cuanto a su grado de consecución.

CRITERIO	OBJETIVO	COMPROBACIÓN
Programas formativos.	Garantizar la calidad de los programas formativos de Grado y Postgrado que se impartan en la Facultad.	Existencia de documentos en los que se debata sobre los programas formativos.
Objetivos del Plan de Estudios.	Establecer y documentar los procedimientos de difusión de los objetivos del plan de estudios para que sean conocidos por los miembros de la comunidad universitaria.	Existencia de protocolos escritos elaborados por la Comisión de Calidad de la FE y aprobados por la Junta de Facultad de la FE.

	MANUAL DE CALIDAD DE LOS CENTROS DE LA UNIVERSIDAD DE EXTREMADURA		 Facultad de Educación
	EDICIÓN: 1ª	CÓDIGO: MC_EDU	

	Difundir el plan de estudios entre los grupos de interés (potenciales alumnos).	Comprobación de actuaciones para difundir el plan de estudios.
Políticas y procedimientos de admisión	Establecer y documentar la política de admisión así como el perfil de ingreso y criterios de acceso para los estudiantes de nuevo ingreso.	Existencia de un documento público donde se especifique la política de admisión, debidamente aprobada. Comprobación de los mecanismos utilizados para su difusión.

	MANUAL DE CALIDAD DE LOS CENTROS DE LA UNIVERSIDAD DE EXTREMADURA		 Facultad de Educación
	EDICIÓN: 1ª	CÓDIGO: MC_EDU	

Planificación de la enseñanza.	Establecer un sistema a utilizar en la evaluación y mejora de la enseñanza	Existencia de procedimientos escritos, y aprobados, que recojan la sistemática a seguir para optimizar la planificación de la enseñanza Comprobación de la difusión de dichos procedimientos. Análisis de los resultados de encuestas
	Obtener el máximo grado de satisfacción en las encuestas realizadas a los estudiantes en relación a la planificación de la enseñanza	
	Adecuar la temporalidad de las asignaturas a las necesidades formativas de los alumnos	
	Revisar las redundancias entre las materias de un mismo título	
Desarrollo de la enseñanza y de la evaluación de los estudiantes	Establecer y documentar los procedimientos para la recogida de quejas y sugerencias sobre la enseñanza y la evaluación.	Existencia de procedimientos escritos, aprobados y difundidos, para la recogida de quejas y sugerencias.
Acciones para orientar al estudiante.	Definir y documentar el programa de acogida del centro para alumnos de nuevo ingreso.	Existencia de procedimientos escritos, aprobados y difundidos para el programa de acogida. Evidencias de la realización de los programas de acogida. Existencia de procedimientos escritos, aprobados y difundidos para el programa de orientación a estudios de posgrado Evidencias de la realización de los programas de orientación a estudios de posgrado.
	Definir y documentar el programa de orientación para alumnos que pasan a estudios de posgrado.	

	MANUAL DE CALIDAD DE LOS CENTROS DE LA UNIVERSIDAD DE EXTREMADURA		 Facultad de Educación
	EDICIÓN: 1ª	CÓDIGO: MC_EDU	

Dotación de personal docente.	Favorecer la formación permanente del personal docente.	Existencia de cursos de formación permanente para el PDI. Comprobación de la asistencia y participación a los cursos de formación permanente del PDI.
Recursos y servicios	Mejorar los servicios y recursos que la Facultad presta a la comunidad universitaria	Análisis de las encuestas de satisfacción. Análisis de las quejas y sugerencias recibidas.
Resultados del aprendizaje	Identificar y analizar los motivos por los que existen disciplinas con un elevado índice de suspensos. Identificar y analizar los motivos por los que existen disciplinas con un elevado índice de aprobados	Análisis de las tasas de éxito de cada una de las asignaturas del programa formativo. Análisis de las encuestas realizadas al alumnado y al profesorado del centro

7. DEFINICIONES Y TERMINOLOGÍA

Acción correctiva: acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.

Acción de mejora: equivalente a acción correctiva o preventiva.

Acción preventiva: acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable.

Calidad: grado en que un conjunto de características y propiedades de un producto/servicio cumplen con los requisitos.

Característica de la Calidad: rasgo diferenciador inherente de un producto, proceso o sistema, relacionado con un requisito.

Cliente: Profesor (PDI), Personal de Administración y Servicios (PAS) y estudiantes.

Corrección: acción tomada para eliminar una no conformidad detectada.

Defecto: incumplimiento de un requisito asociado a un uso previsto o especificado.

Directriz: conjunto de instrucciones que ayudan a entender un aspecto de un modelo o sistema.

Estrategia: conjunto de acciones y comportamientos de las personas, equipo y organismo responsable, coordinados y orientados para la consecución de los objetivos establecidos.

Garantía de calidad: todas aquellas actividades encaminadas a asegurar la calidad interna/externa. En el caso de los SGIC de Centro, 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/Universidad, en las enseñanzas o en los resultados obtenidos. Estos podrían incluir estudiantes, profesores, padres, administraciones públicas, empleadores y sociedad en general.

Manual de la calidad: Documento que especifica el sistema de gestión de la calidad de una organización.

Mejora continua: actividad recurrente para aumentar la capacidad de cumplimiento de los requisitos. Implica un esfuerzo continuado de la organización para avanzar en la calidad.

No conformidad: incumplimiento de un requisito.

Objetivos de calidad: relación de aspectos, propuestas e intenciones a lograr con el propósito de mejorar la institución, oferta formativa, unidad o servicios que se evalúan.

	MANUAL DE CALIDAD DE LOS CENTROS DE LA UNIVERSIDAD DE EXTREMADURA		 Facultad de Educación
	EDICIÓN: 1ª	CÓDIGO: MC_EDU	

Organización: conjunto de personas o instalaciones con una disposición de responsabilidades, autoridades y relaciones.

Planificación: proceso por el cual, el equipo, personas u organismos responsables 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 tal como se expresan formalmente por la alta dirección.

Procedimiento: forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso.

Proceso: conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, que transforman elementos de entrada en resultados.

Producto/servicio: El resultado de un proceso. El concepto producto incluye servicios, hardware, software, materiales procesados o la combinación de ellos. Puede ser tangible, intangible o combinación de ambos.

Proveedor: organización o persona que proporciona un producto/servicio.

Proyecto: Proceso único consistente en un conjunto de actividades coordinadas y controladas con fechas de inicio, finalización, llevadas a cabo para lograr un objetivo conforme con requisitos específicos, incluyendo limitaciones de tiempo, coste y recursos.

Registro: documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.

Sistema de Garantía de Calidad (SGC): conjunto integrado por las actividades desarrolladas por la Universidad para garantizar la calidad de las enseñanzas, así como la relación existente entre dichas actividades.

Sistema de Garantía Interna de Calidad (SGIC): el SGC del Centro correspondiente.

8. GESTIÓN DEL MANUAL

Debe describirse cómo se gestiona la parte documental del SGIC (y del manual) indicándose:

- Quién lo establece.
- Quién lo revisa y cada cuánto se hace.
- Quién lo aprueba.
- Quién lo distribuye, a quién y cómo lo hace.
- Cuál es su estructura

8.1. Objeto

En este apartado quedan contemplados los responsables de la elaboración y aprobación del manual, así como los mecanismos que aseguran una constante actualización y revisión del manual. De esta forma se asegura que el manual sea un documento vivo, que se adapte a los posibles cambios ocurridos en el panorama universitario, y un documento de referencia en el centro para conseguir la implantación y desarrollo de un Sistema de Garantía Interna de Calidad.

8.2. Alcance

La gestión del manual estará en manos del Equipo Decanal y de la Comisión de Calidad del Centro (CCC), siendo de aplicación a todos los programas de grado y postgrado que se impartan en el centro, y afectará a todo el personal implicado en la elaboración y desarrollo del programa formativo (profesorado, personal investigador, alumnos y personal de administración y servicios)

8.3. Elaboración del manual

El documento básico que garantiza un sistema interno de calidad en la Facultad de Educación es el Manual de Calidad del Centro. El Equipo Decanal, a través de la Responsable de Calidad, elaboró un borrador del Manual en base a las directrices emitidas por el Vicerrectorado de Calidad y la ANECA. Este borrador fue revisado y discutido por la Comisión de Calidad del Centro, introduciéndose las enmiendas que se consideraron oportunas y elaborando un documento final.

	MANUAL DE CALIDAD DE LOS CENTROS DE LA UNIVERSIDAD DE EXTREMADURA		 Facultad de Educación
	EDICIÓN: 1ª	CÓDIGO: MC_EDU	

8.4. Aprobación

El Manual de Calidad ha sido elevado para su aprobación en Junta de Facultad, remitiendo una copia al Vicerrectorado de Calidad para su verificación y supervisión. Este Vicerrectorado elevará al Consejo de Gobierno el Manual de Calidad del Centro para su aprobación definitiva.

8.5. Revisión

El Manual de Calidad de la Facultad de Educación deberá revisarse, al menos, cada dos años, o siempre que se produzcan cambios en la organización, estructura y/o normativa de la Facultad, o a consecuencia de evaluaciones externas del Sistema de Garantía Interna de la Calidad. En cualquier caso, se dejará constancia de los cambios producidos en el histórico de cambios. Será necesario informar al Vicerrectorado de Calidad y Formación Continua de todos los cambios producidos, manteniendo una copia guardada de las revisiones anteriores.

8.6. Publicidad

El Vicerrectorado de Calidad de la Universidad, así como el Decano de la Facultad de Educación, han de garantizar que todos los miembros de la Facultad (PAS, PDI, alumnos) tengan acceso al Manual de Calidad elaborado. Para ello existen dos copias en papel del mismo, una en posesión del Decano y otra en manos del Administrador. Además, el Manual se encontrará a disposición de toda la sociedad en la página Web de la Universidad y del Centro. La versión publicada siempre deberá estar actualizada, por lo que los cambios ocurridos en el manual deberán ser introducidos en el menor tiempo posible.

8.7. Estructura y formato

El Manual de Calidad de la Facultad de Educación, consta de 9 capítulos, tal y como puede observarse en el índice general del documento. Los primeros capítulos hacen referencia a la presentación del centro y su organigrama, al compromiso de la Facultad de Educación con el Sistema de Garantía Interno de la Calidad (política y objetivos de calidad), así como la estructura de gestión y elaboración del manual de calidad del centro. Posteriormente, en el capítulo 9 aparecen los procesos concretos y los mecanismos específicos a seguir en el Sistema de Garantía Interno de Calidad (SGCI), con especial alusión al desarrollo del proceso de enseñanza, a la orientación del alumnado, a la gestión de recursos humanos y materiales, a la gestión administrativa, al análisis de los resultados y a los mecanismos de publicación de la información. Finalmente, se incluye el histórico de cambios.

Por otro lado, la estructura de cada uno de los procesos sometidos al SGIC mantiene el siguiente formato:

- Objeto.
- Alcance
- Descripción
- Seguimiento y evaluación

9. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

En la elaboración de su SGIC, la Facultad de la Educación ha seguido la legislación universitaria vigente así como los criterios y directrices para la garantía de la calidad establecidas por la ANECA y el Vicerrectorado de Calidad y Formación Continua.

La Universidad de Extremadura ha optado para el diseño de su Sistema de Garantía Interna de la Calidad, mantener la estructura de la norma ISO 9001: 2000 que determina los requisitos o exigencias de los Sistemas de Gestión de la Calidad (SGC).

	MANUAL DE CALIDAD DE LOS CENTROS DE LA UNIVERSIDAD DE EXTREMADURA		 Facultad de Educación
	EDICIÓN: 1ª	CÓDIGO: MC_EDU	

Esta decisión se basa fundamentalmente en la constatación de que lo que demanda la Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación (ANECA) a través de su programa AUDIT y el objeto de dicha norma es coincidente.

Para ello véase el documento "Guía para el diseño de Sistemas de Garantía Interna de la Calidad de la formación universitaria" de dicha Agencia Nacional, en el apartado de presentación, donde se expone que "El sistema universitario español en su conjunto y cada una de las instituciones universitarias han de responder al compromiso de satisfacción de las necesidades y expectativas generadas por la sociedad... ..y garantizar que sus actuaciones están en la dirección apropiada para lograr los objetivos asociados a las enseñanzas que imparten". A su vez, la Norma ISO 9001: 2000, al hablar de las generalidades al respecto de su objeto refleja que con su aplicación la organización podrá "... a) demostrar su capacidad para proporcionar de forma coherente los requisitos del cliente..., b) aumentar la satisfacción del cliente a través de la aplicación eficaz del sistema, incluidos los procesos para la mejora continua del sistema y el aseguramiento de la conformidad con los requisitos del cliente...."

9.1. Objeto

El objeto del SGIC de la Universidad de Extremadura es por tanto favorecer la mejora continua y garantizar la calidad de las titulaciones impartidas en la misma. En consecuencia, el objeto del SGIC de la Facultad de Educación consiste en mejorar el proceso formativo tanto de las titulaciones impartida en la actualidad como de las futuras titulaciones que se pudieran impartir en el Centro de cara a la adaptación al EEES. De este modo se garantiza un nivel de calidad que facilitará tanto su acreditación inicial, como la mejora continua de dichos procesos formativos.

9.2. Alcance

El contenido de este Manual de Calidad alcanza a todas las enseñanzas de grado y máster, es decir a todos los títulos oficiales que se imparten o se vayan a impartir en la Facultad de Educación, y debe ser aplicado por todas las personas que forman parte de su organización.

Este Manual de Calidad está centrado en la mejora continua de la formación y en el cumplimiento de las necesidades y expectativas de los diferentes grupos de interés

Se articula en torno a los siguientes **criterios** de calidad propuestos por la ANECA:

- 0) Cómo el Centro define su política y objetivos de calidad.
- 1) Cómo el Centro garantiza la calidad de sus programas formativos.
- 2) Cómo el Centro orienta sus enseñanzas hacia los estudiantes.
- 3) Cómo el Centro garantiza y mejora la calidad de su personal académico.
- 4) Cómo el Centro gestiona y mejora sus recursos materiales y servicios.
- 5) Cómo el Centro analiza y tiene en cuenta los resultados.
- 6) Cómo el Centro publica la información sobre las titulaciones.

Con todo ello se espera:

- Responder al compromiso de satisfacción de las necesidades y expectativas generadas por la sociedad.
- Ofrecer la transparencia exigida en el marco del EEES.
- Incorporar estrategias de mejora continua.
- Sistematizar las iniciativas docentes para que contribuyan de modo eficaz a la garantía de calidad.
- Facilitar el proceso de acreditación de la titulación actualmente impartida en el Centro.

	MANUAL DE CALIDAD DE LOS CENTROS DE LA UNIVERSIDAD DE EXTREMADURA		 Facultad de Educación
	EDICIÓN: 1ª	CÓDIGO: MC_EDU	

9.3. Planificación y elaboración del SGIC

El Manual que aquí presentamos se ha desarrollado en dos grandes fases:

1º. **La primera**, liderada por el Vicerrectorado de Calidad y Formación Continua. En este proceso de diseño, han participado de forma muy activa la Facultad de Ciencias del Deporte y la Escuela Politécnica, diversos servicios centrales de la Universidad, así como la Unidad Técnica de Evaluación y Calidad.

2º. **La segunda**, liderada por el Responsable de calidad de la Facultad de Educación, que analiza, adapta y puntualiza el manual, los procesos y procedimientos a la realidad del Centro.

Dada la complejidad de este proceso, se ha llevado a cabo en distintos momentos:

1. Formación inicial de los participantes.
2. Constitución de diversas comisiones de trabajo, que se han hecho cargo de distintos aspectos del SGIC.

Estas comisiones han trabajado individualmente, si bien han sido en todo momento supervisadas por el Vicerrectorado, a saber:

1. Comité 1. Acceso. Este comité se ha encargado de las tareas relativas al acceso de los estudiantes a la universidad, de los procesos de inscripción, matrícula, preinscripción, así como los procesos administrativos relativos a los planes de estudio.

Los procesos que ha trabajado han sido los siguientes:

- a. (1.2.a.) Proceso de captación de estudiantes.
- b. (1.2.a.) Proceso de definición de perfiles y admisión de estudiantes.

Su composición ha sido la siguiente:

- c. Servicio de Acceso y Coordinación de Centros.
- d. Sección de Organización y Métodos.
- e. Unidad Técnica de Evaluación y Calidad.
- f. Facultad de Ciencias del Deporte (Secretario Académico).
- g. Facultad de Ciencias del Deporte (Administrador).
- h. Escuela Politécnica (Secretario Académico).
- i. Escuela Politécnica (Administrador).

2. Comité 2. Orientación. En este caso, el trabajo se ha centrado en los procedimientos de orientación a los estudiantes y acción tutorial, así como los de orientación previa y durante los estudios.

Los procesos que ha trabajado han sido los siguientes:

- a. (1.2.b.) Proceso de orientación al estudiante.

Su composición ha sido la siguiente:

- b. Vicerrectorado de Estudiantes y Empleo (Vicerrector).
- c. Servicio de Información Administrativa.
- d. Servicio de Orientación y Formación Docente.
- e. Facultad de Ciencias del Deporte (Vicedecano de Coordinación y Relaciones Internacionales).
- f. Escuela Politécnica.

3. Comité 3. Movilidad. En este caso se han trabajado los procesos y procedimientos relativos a la movilidad de estudiantes.

Los procesos que ha trabajado han sido los siguientes:

- a. (1.2.d.) Proceso de gestión de movilidad de estudiantes.

Su composición ha sido la siguiente:

- b. Secretariado de Relaciones Internacionales.

	MANUAL DE CALIDAD DE LOS CENTROS DE LA UNIVERSIDAD DE EXTREMADURA		 Facultad de Educación
	EDICIÓN: 1ª	CÓDIGO: MC_EDU	

- c. Unidad Técnica de Evaluación y Calidad.
- d. Facultad de Ciencias del Deporte (Vicedecano de Coordinación y Relaciones Internacionales).
- e. Escuela Politécnica.

4. Comité 4. Prácticas externas. Se ha centrado en las prácticas externas y prácticum, los reglamentos precisos para establecer convenios y el control de las prácticas.

Los procesos que ha trabajado han sido los siguientes:

- a. (1.2.f.) Proceso de gestión de prácticas externas.

Su composición ha sido la siguiente:

- b. Vicerrectorado de Profesorado (Vicerrector).
- c. Oficina de empresa.
- d. Sección de Organización y métodos.
- e. Unidad Técnica de Evaluación y Calidad.
- f. Facultad de Ciencias del Deporte (Vicedecano de Coordinación y Relaciones Internacionales).
- g. Escuela Politécnica.

5. Comité 5. Principal. Se ha centrado en definir las políticas y objetivos de calidad del Centro, así como del tratamiento de los resultados de la formación de los estudiantes y de los procesos de resultados de la información de las titulaciones.

Los procesos que ha trabajado han sido los siguientes:

- a. (1.0.) Proceso para definir la política y objetivos de calidad.
- b. (1.5.) Proceso de análisis de los resultados.
- c. (1.6.) Proceso de publicación de información sobre titulaciones.

Su composición ha sido la siguiente:

- d. Unidad Técnica de Evaluación y Calidad.
- e. Facultad de Ciencias del Deporte (Equipo decanal).
- f. Escuela Politécnica (Equipo directivo)

6. Comité 6. Recursos materiales. Se ha centrado en las tareas relativas a los laboratorios, aulas e instalaciones, su mantenimiento y revisión. También ha tratado sobre la gestión de los recursos materiales y los servicios.

Los procesos que ha trabajado han sido los siguientes:

- a. (1.4.a.) Proceso de gestión de los recursos materiales y servicios propios del Centro.

Su composición ha sido la siguiente:

- b. Vicerrectorado de Planificación Económica (Vicerrector).
- c. Sección de Patrimonio.
- d. Unidad Técnica de Evaluación y Calidad.
- e. Facultad de Ciencias del Deporte (Vicedecano de Economía e Instalaciones).
- f. Escuela Politécnica.

7. Comité 7. Programas formativos. Se ha centrado en las tareas relativas al programa formativo, análisis de resultados obtenidos, planes de estudios y sus modificaciones. En definitiva, del desarrollo de la enseñanza.

Los procesos que ha trabajado han sido los siguientes:

- a. (1.1., 1.2.c.) Proceso para garantizar la calidad de los programas formativos.

Su composición ha sido la siguiente:

- b. Vicerrectorado de Calidad y Formación Continua (Vicerrectora).
- c. Vicerrectorado de Planificación Académica (Vicerrector).
- d. Facultad de Ciencias del Deporte (Vicedecano de coordinación y Relaciones Internacionales).
- e. Facultad de Ciencias del Deporte (Secretario Académico).
- f. Escuela Politécnica (Director).
- g. Escuela Politécnica.

	MANUAL DE CALIDAD DE LOS CENTROS DE LA UNIVERSIDAD DE EXTREMADURA		 Facultad de Educación
	EDICIÓN: 1ª	CÓDIGO: MC_EDU	

8. Comité 8. Orientación profesional. Su trabajo se ha enfocado al seguimiento de egresados, orientación profesional, empleadores, colegios profesionales.

Los procesos que ha trabajado han sido los siguientes:

a. (1.2.e.) Proceso de la orientación profesional.

b. (1.2.e.) Proceso de inserción laboral.

Su composición ha sido la siguiente:

c. Secretariado de Orientación Laboral.

d. Unidad Técnica de Evaluación y Calidad.

e. Facultad de Ciencias del Deporte (Vicedecano de Coordinación y Relaciones Internacionales).

f. Escuela Politécnica.

9. Comité 9. Reclamaciones. Este comité se ha centrado en la gestión de incidencias, reclamaciones y sugerencias.

Los procesos que ha trabajado han sido los siguientes:

a. (1.2.g.) Proceso de gestión de quejas y sugerencias.

b. (1.2.g.) Proceso de gestión de reclamaciones.

Su composición ha sido la siguiente:

c. Vicerrectorado de Calidad y Formación Continua (Vicerrectora).

d. Vicerrectorado de Estudiantes y Empleo.

e. Sección de Organización y Métodos.

f. Servicio de Inspección (Director).

g. Unidad Técnica de Evaluación y Calidad.

h. Facultad de Ciencias del Deporte (Delegado de Centro).

i. Facultad de Ciencias del Deporte (Secretario Académico).

j. Escuela Politécnica (Subdirectora de asuntos académicos).

10. Comité 10. Políticas del Personal Docente e Investigador. Este comité se ha centrado en la definición de políticas de PDI, así como en la captación y selección del PDI.

Los procesos que ha trabajado han sido los siguientes:

a. (1.3.a., 1.3.b.) Proceso de planificación y definición de políticas del Personal Docente e Investigador.

Su composición ha sido la siguiente:

a. Vicerrectorado de Profesorado (Vicerrector).

b. Vicerrectorado de Calidad y Formación Continua (Vicerrectora).

11. Comité 11. Formación del Personal Docente e Investigador. Este comité se ha centrado en la Formación del PDI.

Los procesos que ha trabajado han sido los siguientes:

a. (1.3.c.) Proceso de formación del Personal Docente e Investigador.

Su composición ha sido la siguiente:

a. Vicerrectorado de Profesorado (Vicerrector).

b. Vicerrectorado de Calidad y Formación Continua (Vicerrectora).

c. Servicio de Orientación y Formación Docente.

12. Comité 12. Evaluación del PDI. Este comité se ha centrado en los procesos de evaluación y reconocimiento del PDI.

Los procesos que ha trabajado han sido los siguientes:

a. (1.3.d.) Proceso de evaluación del Personal Docente e Investigador.

Su composición ha sido la siguiente:

a. Vicerrectorado de Calidad y Formación Continua (Vicerrectora).

b. Vicerrectorado de Profesorado (Vicerrector).

c. Unidad Técnica de Evaluación y Calidad.

	MANUAL DE CALIDAD DE LOS CENTROS DE LA UNIVERSIDAD DE EXTREMADURA		 Facultad de Educación
	EDICIÓN: 1ª	CÓDIGO: MC_EDU	

13. Comité 13. Políticas del Personal de Administración y Servicios. Este comité se ha centrado en la definición de políticas del PAS, de la captación y selección del personal, de los procesos de evaluación y reconocimiento.

Los procesos que ha trabajado han sido los siguientes:

a. (1.3.a., 1.3.b.) Proceso de definición y planificación de políticas del Personal de Administración y Servicios.

Su composición ha sido la siguiente:

- b. Gerencia.
- c. Sección de Organización y Métodos.
- d. Área de Recursos Humanos.
- e. Unidad Técnica de Evaluación y Calidad.

14. Comité 14. Formación del Personal de Administración y Servicios. Este comité se ha centrado en la formación del PAS.

Los procesos que ha trabajado han sido los siguientes:

a. (1.3.c.) Proceso de formación del Personal de Administración y Servicios.

Su composición ha sido la siguiente:

- b. Gerencia.
- c. Sección de Formación del PAS.
- d. Unidad Técnica de Evaluación y Calidad.

15. Comité 15. Servicios Universitarios. Este comité se ha centrado en la gestión de servicios universitarios.

Los procesos que ha trabajado han sido los siguientes:

a. (1.4.b.) Proceso de gestión de información y administración y atención administrativa.

b. (1.4.b.) Proceso de garantía interna de calidad del Servicio de prevención.

c. (1.4.b.) Proceso de gestión del Servicio de actividad física y deportiva.

d. (1.4.b.) Proceso de gestión de los Servicios bibliotecarios.

Su composición ha sido la siguiente:

- a. Sección de Organización y Métodos.
- b. Gerencia.
- c. Servicio de Actividad física y deportiva .
- d. Servicio de Información y Atención Administrativa.
- e. Servicio de Prevención.
- f. Servicio de Bibliotecas.
- g. Unidad Técnica de Evaluación y Calidad.

16. Comité 16. Formación Continua. Ha trabajado en la gestión de la formación continua en la Universidad de Extremadura.

Los procesos que ha trabajado han sido los siguientes:

a. Proceso de formación continua.

Su composición ha sido la siguiente:

- b. Vicerrectorado de Calidad y Formación Continua.
- c. Dirección de Formación Continua.

3. El trabajo de todos los Comités ha sido unificado por la Unidad Técnica de Evaluación y Calidad de la UEX.

4. Un documento conjunto ha sido presentado y debatido en distintas sesiones, confeccionando un documento final consensuado por todas las partes implicadas, incluyendo un representante de la ANECA, que ha aportado su visión de aquellos aspectos que podían ser mejorados.

5. Un documento final se envía a la ANECA para su debida acreditación mediante el programa AUDIT.

	MANUAL DE CALIDAD DE LOS CENTROS DE LA UNIVERSIDAD DE EXTREMADURA		 Facultad de Educación
	EDICIÓN: 1ª	CÓDIGO: MC_EDU	

Cada uno de los procesos diseñados en el SGIC de la Universidad de Extremadura cuenta con un responsable de su implantación y seguimiento, así como de la posibilidad de incorporar mejoras periódicas, que garanticen la calidad de todo el sistema de calidad.

6. Una vez que el Vicerrectorado presenta a los Centros el resultado de los trabajos del Vicerrectorado y de las Facultades implicadas, y una vez aprobado por Junta de Centro el nombramiento del Responsable del Sistema de Garantía Interno de Calidad, éste analiza, adapta y puntualiza el manual, los procesos y procedimientos a la realidad del Centro. En nuestro caso a la realidad de la Facultad de Educación.
7. A la vez que se realiza dicha labor por parte del Responsable del SGIC, el Decano propone a la Junta de Centro la composición de las comisiones de calidad del centro. Dicha composición fue aprobada por la misma.
8. En la primera reunión de la Comisión, el responsable del SGIC presenta el borrador de Manual de SGIC del Centro a la Comisión de Calidad del Centro y es elegido como Secretario de dicha Comisión (acta Comisión Calidad). Tras un periodo de reflexión y reuniones, se estudian las alegaciones y modificaciones de los miembros de la Comisión, siendo aprobadas por consenso (actas Comisión Calidad). Una vez unificado los criterios en lo referente a todos los documentos del Manual se notificará al Secretario Académico del Centro se incluya como punto de orden del día en la siguiente Junta de Centro, teniendo siempre presente en el cronograma de trabajo los plazos asignados e identificados por parte del Vicerrectorado de Calidad y Formación Continua de la Universidad de Extremadura.
9. Este documento es aprobado por la Junta de Centro por unanimidad (acta Junta Facultad).

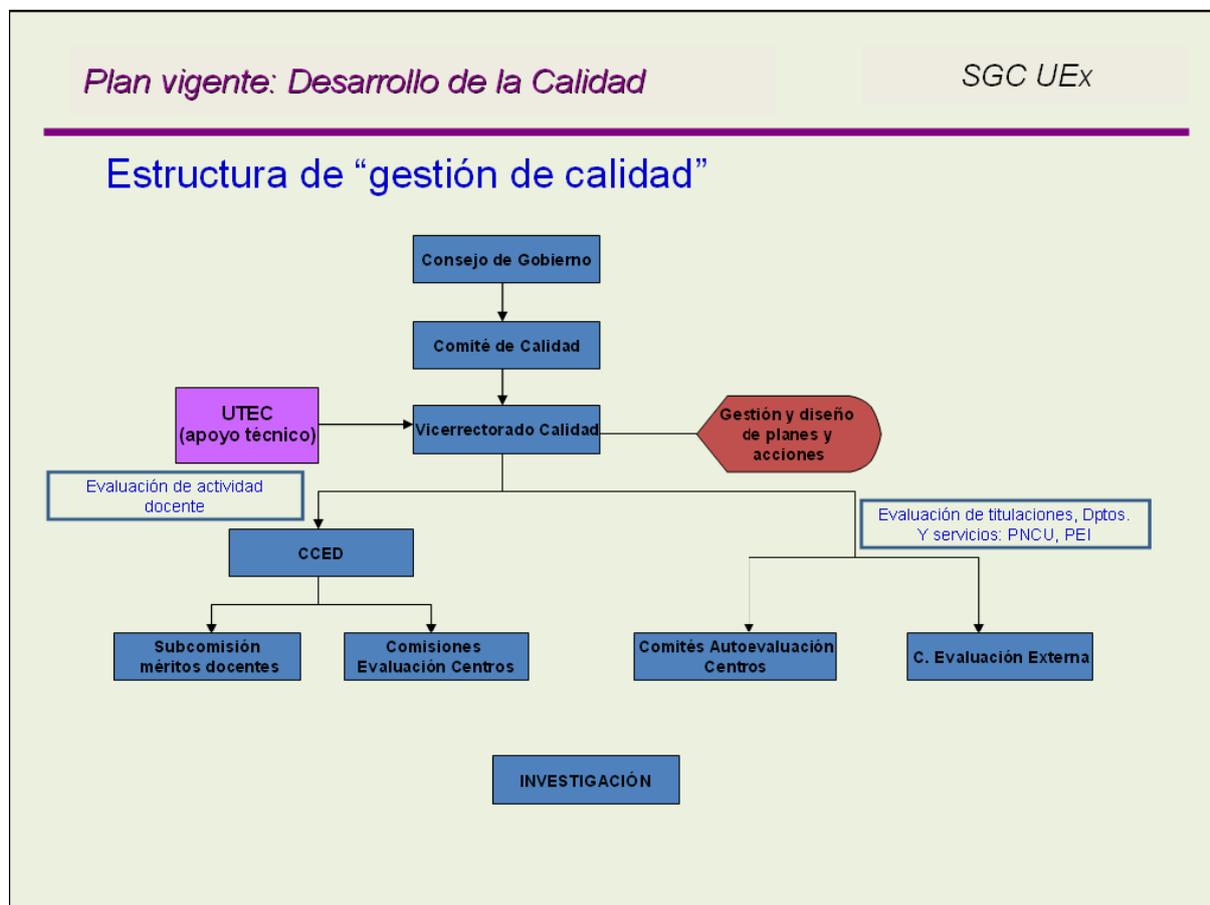
El responsable designado por la Junta de Centro para el SGIC es la profesora Susana Sánchez Herrera.

Los componentes de la Comisión de Garantía de Calidad de Centro son:

- Decano. Zacarías Calzado Almodóvar
- Administradora de Centro. Encarnación López Poyato
- Coordinadores de Comisiones de Calidad de cada Titulación
 - Psicopedagogía: Sixto Cubo Delgado
 - Grado de Infantil: María Rosa Oria Segura
 - Grado de Primaria: Sebastián Feu Molina
 - MUI Psicología: Florencio Vicente Castro
 - MUI Ciencias de la Educación:
 - Master Educación Secundaria: Manuel Lucero Fustes
 - Master en investigación en ciencias experimentales, sociales y matemáticas: Ricardo Luengo García
- Alumnos: Los designados anualmente por el Consejo de alumnos.
- Representante del PAS. María Dolores Berbén
- Responsable del SGIC. Susana Sánchez Herrera, que actuará como Secretaria de la Comisión.

9.4. Estructura de gestión del SGIC

La estructura de gestión de calidad vigente en la Universidad de Extremadura aparece en la siguiente figura:



En consecuencia, se han creado las siguientes comisiones:

1. Comisión de Garantía de Calidad de la Universidad de Extremadura:

Composición:

- a. Rector.
- b. Vicerrector de Calidad y Formación Continua.
- c. Gerente.
- d. Secretario Técnico de Planificación y Calidad.
- e. Responsable de la Unidad Técnica de Evaluación y Calidad.
- f. Responsables del Sistema de Garantía Interna de Calidad de cada Centro.
- g. Dos representantes de los estudiantes.
- h. Un representante de los Administradores de Centro.

2. Comisión de Garantía de Calidad de Centro:

	MANUAL DE CALIDAD DE LOS CENTROS DE LA UNIVERSIDAD DE EXTREMADURA		 Facultad de Educación
	EDICIÓN: 1ª	CÓDIGO: MC_EDU	

Composición:

- a. Decano.
- b. Responsable del SGIC.
- c. Administradora.
- d. Coordinadores de Comisiones de Calidad de cada Titulación.
- e. Dos representantes de los estudiantes.
- f. Un representante del Personal de Administración y Servicios.

3. Comisión de Calidad de Titulación:

Para cada uno de los títulos que se oferta en la Facultad existe una Comisión de Calidad, que presenta la siguientes estructura:

Composición:

- a. Coordinador de la titulación.
- b. Dos representantes de estudiantes.
- c. Hasta 7 representantes del profesorado implicado en la titulación.
- d. Un representante del Personal de Administración y Servicios.

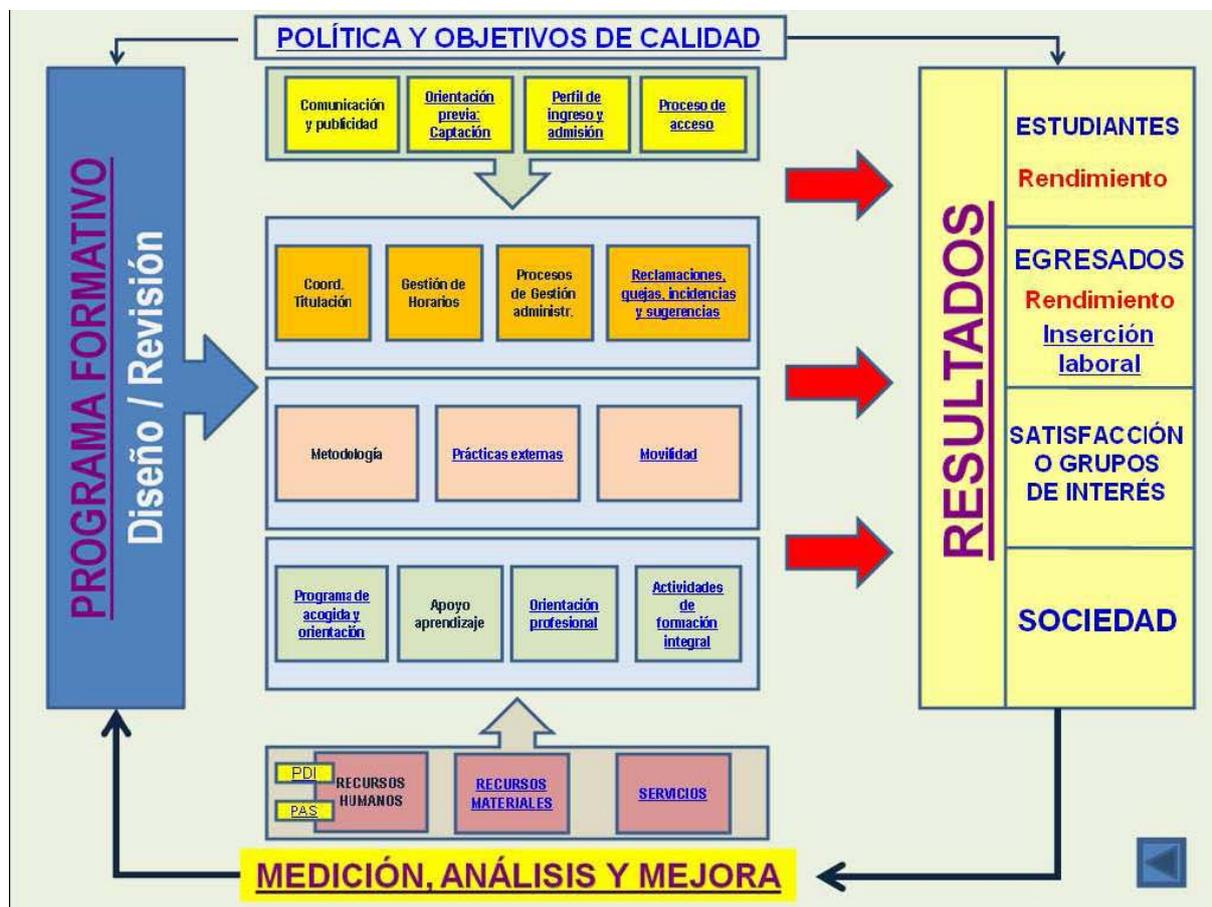
4. Comisión de Garantía de Calidad Externa:

Composición:

- a. Representantes de Colegios Profesionales, Administración Pública, empresas...
- b. Responsable del SGCI del Centro.

Por tanto, la Facultad de Educación contará con una Comisión de Calidad, responsable de todo el SGIC. Esta comisión se encargará de que se lleven a cabo todos y cada uno de los procesos, velando por la realización de las distintas fases e instando a su cumplimiento en caso de ser necesario. Todos los procesos confluyen en un informe que valorará el equipo decanal, proponiendo las mejoras que considere necesarias y que podrán afectar a uno o varios procesos.

9.5. Mapa General del SGIC



9.6. Gestión de la documentación

Los documentos que configuran el SGIC de la Facultad de se organizan en cuatro niveles. Son los siguientes:

NIVEL I	MANUAL DE CALIDAD	POLÍTICA DE CALIDAD, ESTRUCTURA, GESTIÓN DE LAS RESPONSABILIDADES, ETC.
NIVEL II	PROCEDIMIENTOS	DESARROLLA EL NIVEL I ASIGNANDO QUIÉN HACE QUÉ, CUÁNDO SE HACE, CÓMO SE HACE Y CÓMO SE DOCUMENTAN LAS ACTIVIDADES DE LOS PROCESOS
NIVEL III	INSTRUCCIONES Y PAUTAS DE TRABAJO	DESARROLLA CÓMO SE REALIZAN LAS ACCIONES
NIVEL IV	REGISTROS Y FORMATOS	CONTIENE LAS EVIDENCIAS Y LOS MECANISMOS DE CONTROL QUE MUESTRAN LOS RESULTADOS Y EL CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS

	MANUAL DE CALIDAD DE LOS CENTROS DE LA UNIVERSIDAD DE EXTREMADURA		 Facultad de Educación
	EDICIÓN: 1ª	CÓDIGO: MC_EDU	

Todos estos documentos serán elaborados por el Centro, siguiendo las directrices del Vicerrectorado de Calidad y Formación Continua, contando con su apoyo y asesoramiento para garantizar el cumplimiento de los requisitos contenidos en la propuesta de acreditación elaborado por la ANECA. La custodia de estos documentos, y en especial del Manual de Calidad, estará en manos del Decano y del Responsable de Calidad del Centro. En cualquier caso, todos los procesos diseñados generarán una documentación concreta, cuya forma de gestión aparece definida en cada uno de los procesos, donde se detalla el modo de gestionarla, quién es el responsable de su conservación, durante cuánto tiempo, en qué formatos y a quién debe ser difundida.

Además, el sistema de control y actualización del Sistema de Garantía Interna de Calidad permitirá la revisión independiente de cada capítulo o proceso, con el fin de ser más operativos y agilizar las revisiones o actualizaciones del manual.

A continuación, se pasará a revisar con mayor profundidad cada uno de los 4 niveles.

Nivel I. Manual de calidad.

Tal y como se ha comentado en capítulos anteriores, el Manual de Calidad incluye una descripción general del Sistema de Garantía Interna de la Calidad de la Facultad de Educación de la Universidad de Extremadura, de acuerdo con las directrices marcadas por el programa AUDIT. Como se aprecia en el propio índice del manual, este se organiza en varios capítulos, en los queda recogido la Política y Objetivos de Calidad definidos por el centro, el compromiso de la institución con un SGIC, así como todos aquellos procesos que van a garantizar una gestión de recursos y un programa formativo de calidad, a destacar:

Programa formativo: definición de política y objetivos de calidad; definición y aprobación; planificación y revisión de enseñanzas.

Desarrollo de la enseñanza: desarrollo de la oferta formativa (metodología de enseñanza-aprendizaje); evaluación del aprendizaje y formación continua.

Apoyo y orientación al estudiante: actividades de acogida y apoyo al aprendizaje; prácticas externas y movilidad de estudiantes; orientación profesional; evaluación y mejora de la oferta formativa; gestión de las quejas, sugerencias y reclamaciones; gestión de expedientes y tramitación de títulos.

Personal académico, investigador, laboral y de servicios: acceso, evaluación, promoción, formación, reconocimiento y apoyo a la docencia.

Gestión de recursos materiales y servicios: diseño, gestión y mejora de aulas, espacios de trabajo, laboratorios y espacios experimentales, bibliotecas y fondos bibliográficos; recursos y servicios de aprendizaje y apoyo a los estudiantes.

Resultados: medición, análisis y utilización de resultados (procedentes de los datos obtenidos de todos los procesos).

Información pública: difusión de información actualizada sobre la formación universitaria.

El Manual de Calidad de la Facultad de Educación, tal y como comentamos anteriormente, deberá revisarse, al menos, cada dos años, o siempre que se produzcan cambios en la organización, estructura y/o normativa de la Facultad, o a consecuencia de evaluaciones externas del Sistema de Garantía Interna de la Calidad. Las modificaciones serán realizadas por el Equipo Decanal, a través del responsable de Calidad del Centro, y aprobadas en Junta de Facultad. En cualquier caso, se dejará constancia de los cambios producidos en el histórico de cambios. Será necesario informar al Vicerrectorado de Calidad de todos los cambios producidos, manteniendo una copia guardada de las revisiones anteriores.

Nivel II. Procesos.

Este nivel II está constituido por una serie de procesos que desarrollan el nivel I, y en los que queda perfectamente definido el sistema de actuación para cada caso. Al igual que el Manual de Calidad, estos procesos deberán revisarse, al menos, cada dos años, o si así se decide una vez realizado el análisis de los

	MANUAL DE CALIDAD DE LOS CENTROS DE LA UNIVERSIDAD DE EXTREMADURA		 Facultad de Educación
	EDICIÓN: 1ª	CÓDIGO: MC_EDU	

resultados tras finalizar un proceso en cuestión. El responsable de su modificación será el responsable de Calidad del Centro, con el apoyo y asesoramiento de la Comisión de Calidad del Centro. Las modificaciones introducidas deberán ser aprobadas por el Decano, quedar registradas en el histórico de cambios y comunicadas al Vicerrectorado de Calidad y Formación Continua Nivel III. Procedimientos, Instrucciones y Pautas de trabajo.

La documentación del SGIC se completa con una serie de procedimientos que concretan las diferentes acciones establecidas en el conjunto de procesos del nivel II. La revisión de estos documentos de instrucciones y pautas se revisarán siempre que así lo requiera el desarrollo de las diferentes acciones en los procesos correspondientes y serán realizadas por la Comisión de Garantía de Calidad del Centro. El responsable de Calidad del Centro será el encargado de guardar las versiones anteriores y de informar al Decano para su aprobación.

Nivel III. Procedimientos, Instrucciones y Pautas de trabajo.

La documentación del SGIC se completa con una serie de procedimientos que concretan las diferentes acciones establecidas en el conjunto de procesos del nivel II. La revisión de estos documentos de instrucciones y pautas se revisarán siempre que así lo requiera el desarrollo de las diferentes acciones en los procesos correspondientes y serán realizadas por la Comisión de Garantía de Calidad del Centro. El responsable de Calidad del Centro será el encargado de guardar las versiones anteriores y de informar al Decano para su aprobación.

Nivel IV. Registros y formatos.

En los procesos y procedimientos que desarrollan y concretan el manual de calidad se hace referencia a las evidencias o registros que se originan como consecuencia de su aplicación. Estos documentos se encontrarían en el nivel cuarto, y siempre que se considere necesario, se elaborarán formatos para recoger la información requerida, quedando constancia en los procesos o procedimientos afectados.

9.7. Implantación del SGIC

Dado que el SGIC de la Universidad de Extremadura ha de ser verificado por la ANECA con el programa AUDIT, según el calendario inicial, está previsto que el SGIC se implante a partir del curso 2009/10. Hasta llegar a su implantación se seguirá el proceso que se detalla a continuación:

1. Diseño del SGIC.

1.1 Recoger o Definir la estructura organizativa y de toma de decisiones del Centro y especialmente de los órganos responsables de calidad, lo que incluye la de la Unidad de Calidad de los Centros. Es importante que en este órgano estén presentes, a ser posible, representantes de todos los grupos de interés. En este punto se deberá incluir:

- a. Nombre y composición
- b. Responsable
- c. Funciones
- d. Personal y otros recursos disponibles
- e. Diagnóstico de calidad

1.2 Evaluar el Centro, con esta doble finalidad:

- Identificar el nivel de cumplimiento actual de los criterios de la norma establecida
- Definir las acciones correctivas necesarias para cumplir con las especificaciones establecidas en ella.

	MANUAL DE CALIDAD DE LOS CENTROS DE LA UNIVERSIDAD DE EXTREMADURA		 Facultad de Educación
	EDICIÓN: 1ª	CÓDIGO: MC_EDU	

- a. Desarrollo del Manual de calidad y los procedimientos. Preparar el Manual de Calidad, de acuerdo al modelo que incluye este documento, lo que implica definir, documentar e implementar los nuevos procedimientos e instrucciones de trabajo. El proceso será liderado por la dirección de los Centros con la ayuda de sus Responsables o Unidades Técnicas de Calidad.
2. Presentación del SGIC del Centro para ser evaluado por un Órgano Externo (ANECA)
3. Elaboración de Tabla de Priorización de Implantación. Una vez el Sistema obtiene la evaluación positiva del Órgano Externo, queda dispuesto para su implantación en el Centro.
4. Definición de Fases de Implantación. La implantación se hará de una manera progresiva. Las secuencias definidas en dicha progresión se planifican según una serie de criterios en base a los cuales se otorga una puntuación a cada procedimiento, resultando una relación de los mismos ordenados por su idoneidad para ser implantados en secuencias primeras, intermedias o posteriores.
5. Su aprobación por Equipo Decanal
6. Elaboración y ejecución de Plan de Formación Piramidal del personal.
7. Reajuste de la ubicación de procedimientos en las Fases de Implantación definidas.
8. Implantación del SGIC.
9. Certificación del Sistema

9.8. Cuadro de Procesos

Los criterios de calidad indicados por la ANECA para la confección de un Sistema de Garantía Interna de Calidad se han plasmado en una serie de procesos y procedimientos que han sido establecidos por el Vicerrectorado de Calidad y Formación Continua de la UEX y que se detallan a continuación.

El mapa de proceso que proponemos en el MSGIC de la Facultad de Educación de la UEX es:

DIRECTRICES ANECA		PROCESOS UNIVERSIDAD DE EXTREMADURA		
1.0.	Cómo el Centro define su política y objetivos de calidad	Proceso para definir la política y objetivos de calidad	PPOC	1.0.
1.1.	Cómo el Centro garantiza la calidad de sus programas formativos	Proceso para garantizar la calidad de los programas Formativos	PCPF	1.1.
1.2.	Cómo el Centro orienta sus enseñanzas a los estudiantes	Proceso de definición de perfiles y admisión de estudiantes	PPAE	1.2.a.
		Proceso de captación de estudiantes	PCE	1.2.a.
		Proceso de orientación al estudiante	POE	1.2.b.
		Proceso para garantizar la calidad de los programas Formativos	PCPF	1.2.c.
		Proceso de gestión de movilidad de estudiantes	PME	1.2.d.
		Proceso de gestión de la orientación profesional	POP	1.2.e.
		Proceso de inserción laboral	PRIL	1.2.e.
		Proceso de gestión de prácticas externas	PPE	1.2.f.
		Proceso de gestión de quejas y sugerencias	PQS	1.2.g.
		Proceso de gestión de reclamaciones	PR	1.2.g.
Cómo el Centro garantiza y mejora		Proceso de planificación y definición de políticas del Personal de Administración y Servicios	PPPAS	1.3.a. 1.3.b.
		Proceso de planificación y definición de políticas del Personal Docente e Investigador	PPPDI	1.3.a. 1.3.b.

	MANUAL DE CALIDAD DE LOS CENTROS DE LA UNIVERSIDAD DE EXTREMADURA		 Facultad de Educación
	EDICIÓN: 1ª	CÓDIGO: MC_EDU	

1.3.	la calidad de su personal académico	Proceso de formación del Personal Docente e Investigador	PFPI	1.3.c.
		Proceso de formación del Personal de Administración y Servicios	PFPAS	1.3.c.
		Proceso de evaluación del Personal Docente e Investigador	PEPDI	1.3.d.
1.4.	Desarrollo de la enseñanza y evaluación de aprendizajes	Proceso de gestión de los recursos materiales y servicios propios del centro	PRMSC	1.4.a.
		Proceso de gestión de información y atención administrativa	PSIAA	1.4.b.
		Proceso de gestión de los servicios bibliotecarios	PSB	1.4.b.
		Proceso de garantía interna de calidad del servicio de prevención	PSP	1.4.b.
		Proceso de gestión del Servicio de Actividad Física y Deportiva	PSAFD	1.4.b.
		Proceso de formación continua	PFC	-
1.5.	Cómo el Centro analiza y tiene en cuenta los resultados	Proceso de análisis de los resultados	PAR	1.5.
1.6.	Cómo el Centro publica la información sobre las titulaciones	Proceso de publicación de información sobre titulaciones	PPIT	1.6.

9.9 Planificación y revisión de enseñanzas

Este criterio de calidad ha sido plasmado de forma completa en los siguientes procesos, de los que seguidamente se ofrece un resumen:

1. (1.1.) Proceso para garantizar la calidad de los programas formativos.
2. (1.2.d.) Proceso de gestión de movilidad de estudiantes.
3. (1.2.f.) Proceso de gestión de prácticas externas.

Proceso para garantizar la calidad de los programas formativos (1.1.)

OBJETO

El objeto del presente proceso es establecer el modo por el cual la Facultad de Educación de la UEx garantiza que las enseñanzas que oferta se realizan de acuerdo con las previsiones realizadas, para lo que planifica e implanta su programa formativo de modo que los estudiantes consigan alcanzar los objetivos definidos en cada uno de sus títulos oficiales.

ALCANCE

El presente documento es de aplicación a todas las titulaciones oficiales impartidas por la Facultad de Educación de la Universidad de Extremadura.

Proceso para garantizar la calidad de la gestión de movilidad de estudiantes (1.2.d.)

	MANUAL DE CALIDAD DE LOS CENTROS DE LA UNIVERSIDAD DE EXTREMADURA		 Facultad de Educación
	EDICIÓN: 1ª	CÓDIGO: MC_EDU	

OBJETO

Definir el procedimiento para el establecimiento y gestión de programas de movilidad y definir las fases para la gestión del alumnado que participa en los programas de movilidad.

ALCANCE

Este proceso será de aplicación tanto en la gestión como en la revisión de los Programas de Movilidad de estudiante.

Proceso para garantizar la calidad de la gestión de prácticas externas (1.2.f.)

OBJETO

Definir el procedimiento para el establecimiento y gestión de programas de prácticas externas.

ALCANCE

Programas de prácticas externas en los que participan el alumnado del Centro.

9.10 Orientación previa y de acceso

Este criterio de calidad ha sido plasmado de forma completa en los siguientes procesos, que se resumen seguidamente:

1. (1.2.a.) Proceso de captación de estudiantes.
2. (1.2.a.) Proceso de definición de perfiles y admisión de estudiantes.

Proceso para garantizar la calidad de la captación de estudiantes (1.2.a.)

OBJETO

Establecer el modo en el que la Universidad de Extremadura a través de los órganos competentes, revisa, actualiza y mejora los procedimientos relativos a la captación de los estudiantes.

ALCANCE

Este proceso es de aplicación a todo el personal de la Universidad de Extremadura involucrado en las actividades de difusión, así como a todos los estudiantes potenciales que tienen previsto ingresar en la UEx. El proceso recogerá la sistemática a seguir por la Facultad de Educación de la Universidad de Extremadura en su labor de captación, en todo lo referente a las titulaciones de grado y másters.

Proceso para garantizar la calidad de la definición de perfiles y admisión de estudiantes (1.2.a.)

OBJETO

	MANUAL DE CALIDAD DE LOS CENTROS DE LA UNIVERSIDAD DE EXTREMADURA		 Facultad de Educación
	EDICIÓN: 1ª	CÓDIGO: MC_EDU	

Establecer la sistemática a aplicar en la definición de los perfiles de ingreso a las distintas titulaciones de grado, y máster y los criterios y procedimientos de admisión a las mismas, así como establecer fórmulas de revisión, actualización y mejora.

ALCANCE

Este proceso abarca todos aquellos procedimientos y actividades necesarios para el acceso de los estudiantes a las titulaciones ofertadas por los Centros de la UEx.

9.11. Apoyo y orientación al estudiante

Este criterio de calidad ha sido plasmado de forma completa en los siguientes procesos, que se explican a continuación:

1. (1.2.b.) Proceso de orientación al estudiante.
2. (1.2.e.) Proceso de gestión de la orientación profesional.
3. (1.2.e.) Procedimiento de estudio de la inserción laboral.

Proceso para garantizar la calidad de la orientación al estudiante (1.2.b.)

OBJETO

Establecer el modo en que los centros y los servicios de la Universidad, y la propia Universidad a través de los órganos competentes, diseñan, revisan, actualizan y mejoran los procedimientos relacionados con las acciones de acogida, orientación y tutoría de los estudiantes en el momento de su incorporación a la Universidad y a lo largo de todo el periodo de duración de los estudios.

ALCANCE

Este proceso es de aplicación a los estudiantes de todas las titulaciones de grado y postgrado ofertadas por todos los centros de la Universidad de Extremadura. Reúne el conjunto de acciones y procedimientos desde la incorporación del estudiante a la Universidad, tras haber obtenido una plaza en alguna de las titulaciones ofertadas, hasta que finalizan sus estudios. Por tanto, éste es un proceso posterior al proceso de acceso y coincidente en parte con el proceso de orientación profesional. Estos tres procesos deben estar coordinados entre sí en el desarrollo de actividades y la evaluación de los resultados.

Proceso para garantizar la calidad de la gestión de la orientación profesional (1.2.e.)

OBJETO

Establecer la sistemática a aplicar en la gestión y la revisión de la orientación profesional a los estudiantes proporcionada por la Universidad de Extremadura.

ALCANCE

Este proceso será de aplicación tanto en la gestión como en la revisión del desarrollo de la orientación profesional llevada a cabo en un Centro, en una titulación o en aquellas situaciones o enseñanzas que dan acceso a los estudios universitarios.

	MANUAL DE CALIDAD DE LOS CENTROS DE LA UNIVERSIDAD DE EXTREMADURA		 Facultad de Educación
	EDICIÓN: 1ª	CÓDIGO: MC_EDU	

Procedimiento de estudio de la inserción laboral (1.2.e.)

OBJETO

Determinar el método a seguir por la Universidad de Extremadura al realizar los estudios generales de inserción laboral de sus titulados a través de encuestas a los egresados y a los empleadores, así como al analizar la situación del mercado laboral.

ALCANCE

El procedimiento será de aplicación en todas las titulaciones que se impartan en la UEx, y afectará a los siguientes grupos de interés: Alumnos, personal docente investigador (PDI), egresados y empleadores. La UEx realizará cada curso académico un estudio de inserción laboral, con el fin de obtener información que sirva de base tanto para la orientación profesional de sus actuales o futuros estudiantes como para la mejora y actualización de los programas formativos impartidos.

9.12. Formación Continua

Este criterio de calidad ha sido plasmado de forma completa en el siguiente proceso:

Proceso de calidad de la formación continua

OBJETO

Desarrollar la forma en que se realiza la propuesta, gestión y control de calidad de la formación continua de la UEx, de acuerdo con la normativa reguladora de los cursos de Formación Continua y Títulos propios.

ALCANCE

Lo regulado en este proceso será de aplicación a la formación impartida en la UEX y que no esté contemplada en los planes de estudio oficiales o en la oferta de curso académica anual. Específicamente afectará a los cursos de perfeccionamiento, cursos de formación a profesionales y empresas, y títulos propios: máster, especialista y título propio de grado.

9.13. Gestión de recursos humanos

Este criterio de calidad ha sido plasmado de forma completa en los siguientes procesos, que se resumen a continuación:

1. (1.3.a., 1.3.b.) Proceso de planificación y definición de políticas del personal docente e investigador.
2. (1.3.a., 1.3.b.) Proceso de planificación y definición de políticas del personal de administración y servicios.
3. (1.3.c.) Proceso de formación del personal docente e investigador
4. (1.3.c.) Proceso de formación del personal de administración y servicios.

Proceso para garantizar la calidad de la planificación y definición de políticas del personal docente e investigador (1.3.a., 1.3.b.)

	MANUAL DE CALIDAD DE LOS CENTROS DE LA UNIVERSIDAD DE EXTREMADURA		 Facultad de Educación
	EDICIÓN: 1ª	CÓDIGO: MC_EDU	

OBJETO

Definir cómo la Universidad de Extremadura ordena sus políticas del personal docente e investigador incluyendo los procesos de selección, todo ello de acuerdo a la legislación vigente, las líneas generales de actuación del Espacio Europeo de Educación Superior, las normas y los procedimientos internos de la UEx y de la Junta de Extremadura, y las necesidades docentes.

ALCANCE

El proceso diseñado en este manual afecta a todo el P.D.I. destinado en la UEx.

Proceso para garantizar la calidad de la planificación y definición de políticas del personal de administración y servicios (1.3.a., 1.3.b.)

OBJETO

Definir el modo en que la Universidad de Extremadura ordena sus políticas del Personal de Administración y Servicios, incluyendo los procesos de captación y selección y de evaluación y reconocimiento. La implantación de este Sistema de Garantía de Calidad debe recoger los criterios marcados por la ENQA y ANECA para la mejora de la calidad en el sistema universitario y todo ello dentro del exigente proceso de adaptación de las universidades al Espacio Europeo de Educación Superior, proceso que requerirá un mayor esfuerzo del conjunto de la Comunidad Universitaria.

ALCANCE

El proceso diseñado en este manual será de aplicación a todo el P.A.S. que presta sus servicios en la UEx.

Proceso para garantizar la calidad de la formación del personal docente e investigador (1.3.c.)

OBJETO

Establecer el modo en que los Centros de la Universidad de Extremadura y la propia Universidad, a través de los órganos competentes, diseñan, revisan, actualizan y mejoran las acciones y procedimientos relacionados con la formación del profesorado. Para ello se tendrán en cuenta las necesidades de actualización de las metodologías docentes requeridas por el Espacio Europeo de Educación Superior (EEES), las necesidades de formación para la investigación, y los resultados del programa de evaluación de la actividad docente del profesorado de la UEx.

ALCANCE

Este documento es de aplicación a todo el Personal Docente e Investigador de la Universidad de Extremadura.

Proceso para garantizar la calidad de la formación del personal de administración y servicios (1.3.c.)

OBJETO

	MANUAL DE CALIDAD DE LOS CENTROS DE LA UNIVERSIDAD DE EXTREMADURA		 Facultad de Educación
	EDICIÓN: 1ª	CÓDIGO: MC_EDU	

Definir el modo en que la Universidad de Extremadura diseña, lleva a cabo y evalúa la formación de su Personal de Administración y Servicios cumpliendo para ello los preceptos legales que para la formación se marcan.

ALCANCE

El alcance de este proceso abarca desde la detección de necesidades formativas del P.A.S. hasta la materialización y evaluación final de las mismas. Este proceso diseñado será de aplicación a la formación de todo el P.A.S., así mismo también se ven implicados el Equipo de Gobierno de la UEx, la Comisión de Formación del P.A.S., la Gerencia y los Jefes de las Unidades Administrativas.

Además, la gestión de recursos humanos afecta a los siguientes procesos:

1. Proceso de captación y selección del Personal Docente e Investigador.
2. Proceso de evaluación y promoción del Personal Docente e Investigador.
3. Proceso de evaluación y promoción del Personal de Administración y Servicios.
4. Proceso de captación y selección del Personal de Administración y Servicios.
5. Procedimiento de provisión temporal por personal de administración y servicios no permanente.
6. (1.3.c.) Proceso de formación del Personal Docente e Investigador.
7. (1.3.c.) Proceso de formación del Personal de Administración y Servicios.
8. (1.4.a.) Proceso de gestión de los recursos materiales y los servicios propios del Centro.
9. (1.5.) Proceso de análisis de los resultados.

9.14. Gestión de recursos materiales y servicios

Este criterio de calidad ha sido plasmado de forma completa en los siguientes procesos:

1. (1.4.a.) Proceso de gestión de los recursos materiales y los servicios propios del Centro.
2. (1.4.b.) Proceso de gestión de los servicios bibliotecarios.
3. (1.4.b.) Proceso de garantía interna de calidad del servicio de prevención.
4. (1.4.b.) Proceso de gestión del Servicio de Actividad Física y Deportiva.

Proceso para garantizar la calidad de la gestión de los recursos materiales y los servicios propios del Centro (1.4.a.)

OBJETO

El objeto del presente documento es definir cómo la Facultad de Educación de la UEX, a través de su Equipo Decanal y/o de las Comisiones y personas designadas para ello:

- Define las necesidades de recursos materiales y de los servicios propios para contribuir a la calidad del proceso de enseñanza-aprendizaje de las enseñanzas impartidas en el Centro.
- Planifica la adquisición de recursos y las actuaciones de los servicios en función del presupuesto y de la prioridad.
- Gestiona los recursos materiales y las prestaciones de los servicios.
- Mejora continuamente la gestión de los recursos materiales y las prestaciones de los servicios para adaptarse permanentemente a las nuevas necesidades y expectativas.
- Informa de los resultados de la gestión de los recursos materiales y los servicios a los órganos que corresponda y a los distintos grupos de interés.

ALCANCE

	MANUAL DE CALIDAD DE LOS CENTROS DE LA UNIVERSIDAD DE EXTREMADURA		 Facultad de Educación
	EDICIÓN: 1ª	CÓDIGO: MC_EDU	

Este proceso se aplica a todas las actividades que el Centro realiza para determinar las necesidades, planificar la adquisición, actualización, gestión y verificación de la adecuación de los recursos materiales del Centro, así como a todas las actividades realizadas para determinar los objetivos, planificar, actualizar, gestionar y verificar la adecuación de las actuaciones de los servicios prestados por el Centro.

Proceso de garantía de calidad de la gestión de los servicios bibliotecarios (1.4.b.)

OBJETO

Determinar las acciones y responsabilidades implicadas en el proceso de prestación de Servicios bibliotecarios.

ALCANCE

Este proceso abarca todo el conjunto de actividades relacionadas con la obtención, tratamiento, difusión y uso de la información en cualquier soporte, así como la gestión de los espacios y equipamientos en que éstas se realizan. Se trata de un proceso mixto, que afecta tanto interna como externamente.

Proceso para garantizar la calidad del Servicio de Actividad Física y Deportiva (1.4.b.)

OBJETO

Determinar las acciones y responsabilidades implicadas en el proceso de planificación y promoción de actividades físicas entre los miembros de la comunidad universitaria (PDI, PAS, Alumnos y Becarios) y la sociedad en general.

ALCANCE

Planificación, organización, promoción, ejecución y supervisión de Actividades Físico-Deportivas de la Universidad de Extremadura, así como de los espacios (Instalaciones Deportivas) en que éstas se realizan.

9.15. Gestión administrativa

Este criterio de calidad ha sido plasmado de forma completa en el siguiente proceso:

Proceso para garantizar la calidad de la gestión de información y atención administrativa (1.4.b.)

OBJETO

Establecer el modo en que se desarrollan las funciones de información y atención presencial, postal, electrónica y telefónica de las solicitudes externas e internas. La gestión de carnet universitario y la actualización y revisión de la página Web de la UEx, así como establecer los procedimientos para realizar el seguimiento, actualización y mejora.

	MANUAL DE CALIDAD DE LOS CENTROS DE LA UNIVERSIDAD DE EXTREMADURA		 Facultad de Educación
	EDICIÓN: 1ª	CÓDIGO: MC_EDU	

ALCANCE

Este proceso será de aplicación a todos los procedimientos citados anteriormente. El de información y página Web se inicia con la revisión y actualización de la misma y finaliza con la emisión y difusión. En el proceso de carnet universitario se inicia con la solicitud y concluye con la entrega al usuario.

9.16. Resultados

Este criterio de calidad ha sido plasmado de forma completa en el siguiente proceso:

Proceso de análisis de los resultados (1.5.)

OBJETO

Garantizar el análisis y la medición de los resultados obtenidos en materia de aprendizajes, de inserción laboral y de satisfacción de los diferentes grupos de interés, así como cualquier otro resultado derivado del resto de procesos que conforman el SGIC del Centro, que, en última instancia, puedan afectar a la calidad de la formación impartida, con el fin de poder tomar decisiones para la mejora y actualización de los programas formativos o cualquier otro aspecto relacionado con el mismo.

ALCANCE

Este proceso será de aplicación en todos los programas formativos que se impartan en el centro, tanto grados como postgrados, y afectará a los siguientes grupos de interés: Alumnos, PDI, PAS, egresados y empleadores, que estén o hayan estado vinculados al programa formativo. Se trata de un proceso que tendrá la misma duración que un curso académico y que se repetirá anualmente.

El proceso descrito anteriormente, afecta además a los siguientes procesos, a los que debe proporcionar datos:

1. (1.0.) Proceso para definir la política y objetivos de calidad.
2. (1.1.) Proceso para garantizar la calidad de los programas formativos.
3. (1.2.a.) Proceso de definición de perfiles y admisión de estudiantes.
4. (1.2.e.) Proceso de gestión de la orientación profesional.
5. (1.2.g.) Proceso de gestión de quejas y sugerencias.
6. (1.2.g.) Proceso de reclamaciones.
7. (1.3.a., 1.3.b.) Proceso de planificación y definición de políticas del Personal Docente e Investigador.
8. (1.3.a., 1.3.b.) Proceso de planificación y definición de políticas del Personal de Administración y Servicios.
9. (1.3.d.) Proceso de evaluación del Personal Docente e Investigador.
10. (1.3.c.) Proceso de formación del Personal de Administración y servicios.
11. (1.4.a.) Proceso de gestión de recursos materiales y servicios propios del centro.
12. (1.6.) Proceso de publicación de información sobre titulaciones.

9.17. Gestión de reclamaciones, quejas y sugerencias.

Este criterio de calidad ha sido plasmado de forma completa en los siguientes procesos, que se explican a continuación:

1. (1.2.g.) Proceso de gestión de quejas y sugerencias.
2. (1.2.g.) Proceso de gestión de reclamaciones.

	MANUAL DE CALIDAD DE LOS CENTROS DE LA UNIVERSIDAD DE EXTREMADURA		 Facultad de Educación
	EDICIÓN: 1ª	CÓDIGO: MC_EDU	

Proceso para garantizar la calidad de la gestión de quejas y sugerencias (1.2.g.)

OBJETO

Establecer la sistemática a aplicar en la gestión y tratamiento de las quejas y sugerencias dirigidas a la UEx por sus usuarios, de manera que se facilite la participación de éstos mismos y posibilitando con ello una mejora continua acorde a las peticiones formuladas. Quedan excluidas de esta sistemática aquellas reclamaciones que dispongan de una reglamentación propia.

ALCANCE

Este procedimiento será de aplicación tanto en la gestión como en el tratamiento de las quejas y sugerencias dirigidas a la UEx por sus usuarios.

Proceso para garantizar la calidad de la gestión de reclamaciones (1.2.g.)

OBJETO

Establecer la sistemática a aplicar en la gestión y tratamiento de las reclamaciones de exámenes realizadas por los alumnos de la Universidad de Extremadura.

ALCANCE

Este procedimiento será de aplicación a todos los exámenes que realicen los alumnos matriculados en cualquiera de las titulaciones universitarias que imparten los centros propios y adscritos de la Universidad de Extremadura.

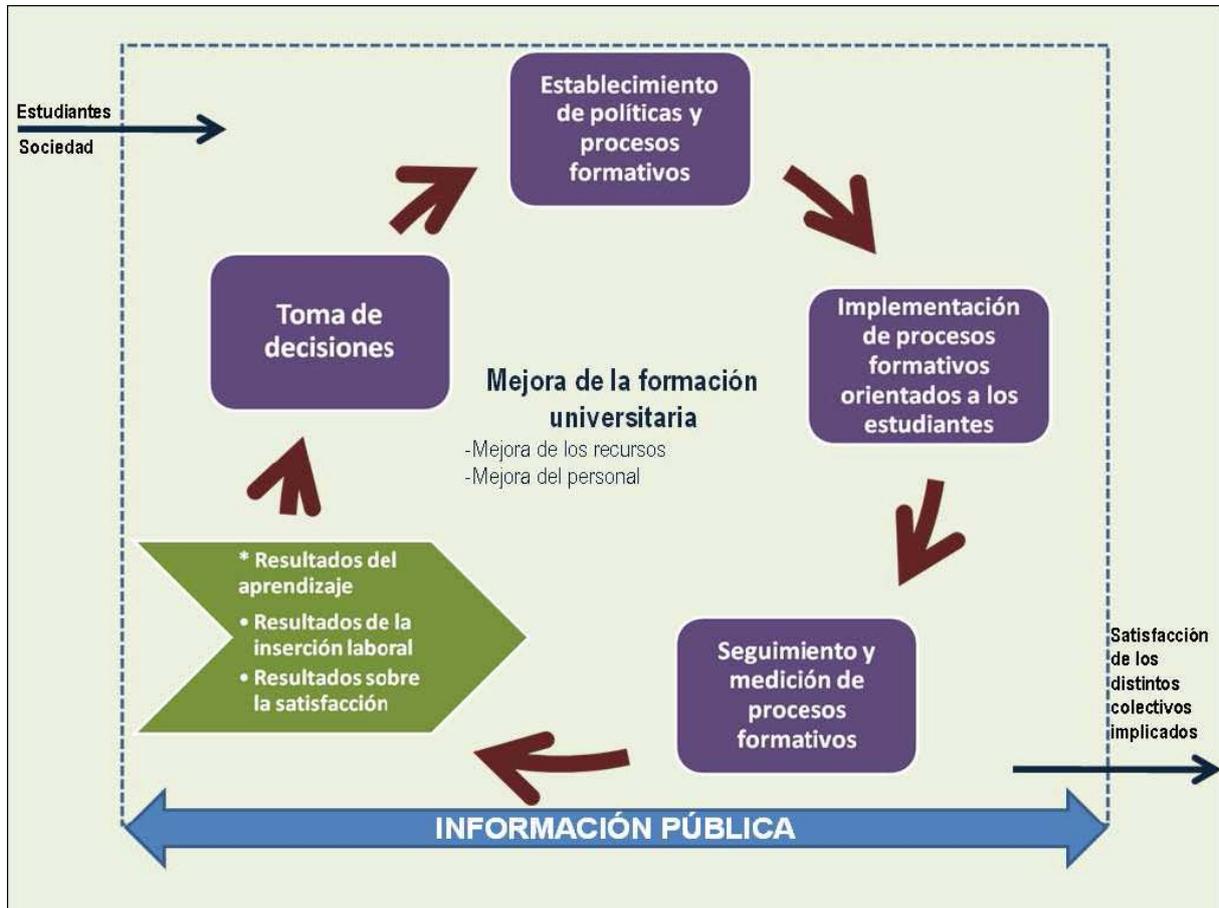
Además de este proceso principal, afecta a los siguientes procesos:

1. (1.6.) Proceso de publicación de información sobre titulaciones.

9.18. Medición, análisis y mejora

OBJETO

El objeto es definir cómo la Facultad de Educación de la Universidad de Extremadura garantiza que se miden y analizan periódicamente los resultados de todos los procesos definidos en este manual de calidad, así como cualquier otro resultado que pueda afectar a la calidad de la formación que se imparte. A partir de este análisis, el proceso indica cómo se toman medidas para la mejora de la calidad del programa formativo y elaborando las propuestas de mejora que afecten al Sistema de Garantía Interno de Calidad del centro o a alguno de sus procesos. A nivel esquemático, este proceso queda reflejado en la siguiente figura.



ALCANCE

Este procedimiento es de aplicación a todos los procesos que estén incluidos en cualquier grado o postgrado que se imparta en la Facultad de Educación, y afectará a aquellos grupos de interés que estén vinculados al programa formativo.

Indicadores de seguimiento y evolución de los procesos

- Proceso de formación del personal de administración y servicios.

- Encuestas de la sección de formación:
 - _ Duración.
 - _ Horario.
 - _ Condiciones del aula.
 - _ Contenidos.
 - _ Material que se entregó en el curso.
 - _ Ambiente de trabajo en el grupo.
 - _ Participación de los alumnos.
 - _ Utilidad del curso.
 - _ Expectativas cumplidas con el curso.

	MANUAL DE CALIDAD DE LOS CENTROS DE LA UNIVERSIDAD DE EXTREMADURA		 Facultad de Educación
	EDICIÓN: 1ª	CÓDIGO: MC_EDU	

- _ Objetivos cumplidos en el curso.
- _ Conocimientos previos de las materias.
- _ Organización general del curso.
- _ Cumplimiento del programa.
- _ Cumplimiento del horario.
- _ Dificultad del sistema de evaluación realizado.
- _ Dominio sobre la materia.
- _ Dominio de la teoría.
- _ Dominio de la práctica.
- _ Fomento de la participación.
- _ Valoración general del curso.
- _ Agilidad en los pagos de las actividades formativas.
- _ Número de peticiones realizadas en cada curso.
- _ Número de cursos realizados durante el año.
- _ Número de ausencias detectadas en los cursos y motivos.
- _ Aulas y recursos materiales utilizados en el desarrollo de los cursos.
- _ Mantenimiento de los recursos materiales de la Sección de Formación.

➤ Encuestas de la UTEC

- _ Grado de conocimiento del mismo.
- _ Estado de las instalaciones.
- _ Información recibida.
- _ Horarios.
- _ Idoneidad de los cursos.
- _ Número de plazas ofertadas
- _ Criterios de selección.
- _ Duración media de los cursos.
- _ Nivel de los contenidos
- _ Valoración global de la sección.

➤ Proceso de Planificación y definición de políticas del P.D.I.

- Número de convocatorias en las que las plazas quedan desiertas, teniendo en cuenta el
- Número de convocatorias totales realizadas.
- Número de recursos interpuestos ante la resolución de las plazas, teniendo en cuenta el
- Número total de convocatorias.
- N Número de recursos estimados, teniendo en cuenta el número total de recursos interpuestos.
- Número de convocatorias realizadas sobre el total de convocatorias previstas.
- Grado de cumplimiento de los plazos establecidos en cada convocatoria.

➤ Proceso de Planificación y definición de políticas del P.A.S.

- Plazo de ejecución de la O.E.P., se evaluará si la oferta se ejecuta en un año o por el contrario requiere más tiempo.
- Grado de cumplimiento del Calendario marcado en Acuerdo Regulador de las Condiciones de trabajo del personal Funcionario de Administración y Servicios de la Universidad de Extremadura.
- Grado de cumplimiento de los plazos para el desarrollo de cada una de las convocatorias, como máximo 9 meses según la normativa vigente, y grado de cumplimiento a su vez de los plazos para cada uno de los trámites de las mismas.
- Grado de cumplimiento de los trabajos previos para cada una de las convocatorias.

	MANUAL DE CALIDAD DE LOS CENTROS DE LA UNIVERSIDAD DE EXTREMADURA		 Facultad de Educación
	EDICIÓN: 1ª	CÓDIGO: MC_EDU	

- Número de reclamaciones y recursos interpuestos a los resultados de los procesos selectivos.
- Número de plazas vacantes tras los procesos selectivos, teniendo en cuenta el número de plazas disponibles inicialmente y el número de solicitudes presentadas.
- Gestión de la bolsa de trabajo para la contratación temporal.
- Proceso para garantizar la calidad de los programas formativos.
- Los informes anuales de desarrollo de las enseñanzas.
- El cumplimiento de los plazos establecidos en la planificación inicial.
- Las quejas y sugerencias de mejora recibidas.
- Proceso de gestión de los recursos materiales y servicios propios del centro.
- Puestos en aulas: N° de alumnos matriculados / N° de puestos de uso simultáneo al día en las aulas de mobiliario.
- Puestos en laboratorios: N° de alumnos matriculados en titulaciones que exijan el uso de laboratorios / N° de puestos en los laboratorios de uso simultáneo
- Puestos en bibliotecas: N° total de alumnos matriculados / N° total de puestos en biblioteca
- Puestos de ordenadores: N° total de alumnos matriculados / N° total de puestos en la sala de ordenadores.
- Puestos en salas de lectura: N° total de alumnos matriculados / N° total de puestos en salas de lectura.
- Espacios de Seminarios o Tutorías: N° de espacios de Seminarios o Tutorías / Horas totales de docencia mediante Seminarios
- Gastos de mantenimiento y conservación sobre el total de gastos corrientes: $(\text{Gastos de mantenimiento y conservación} / \text{Total de gastos corrientes}) \times 100$
- Gastos de inversión sobre el total de gastos corrientes: $(\text{Gastos de inversión} / \text{Total de gastos corrientes}) \times 100$
- Incidencias: N° total de incidencias constatadas
- Reclamaciones: N° total de reclamaciones presentadas

Además de los indicadores mencionados, se utilizarán en la fase de análisis de resultados estos dos documentos de apoyo al seguimiento:

- Cuestionario: Una serie de preguntas que nos ayuden a cuestionar y analizar el proceso.
- Lista de comprobación de evidencias: Un listado de puntos que debemos comprobar siempre que estudiemos el desarrollo del proceso.

➤ Proceso de orientación al estudiante.

- Para cada titulación del Centro:

- _ Porcentaje de estudiantes tutorizados
- _ Porcentaje de profesores que participan como profesores-tutores
- _ Número de estudiantes por profesor-tutor
- _ Número de actividades realizadas
- _ Número de estudiantes que han participado en cada actividad
- _ Encuestas de satisfacción de los estudiantes, de los profesores-tutores y de los gestores
- _ Proceso de gestión de movilidad de estudiantes.

- Por cada titulación que se imparte en el Centro:

- _ Ratio de estudiantes enviados
- _ Ratio de estudiantes recibidos

	MANUAL DE CALIDAD DE LOS CENTROS DE LA UNIVERSIDAD DE EXTREMADURA		 Facultad de Educación
	EDICIÓN: 1ª	CÓDIGO: MC_EDU	

- _ Ratio de plazas ofertadas/cubiertas
- _ Encuestas de satisfacción del Centro

- Por parte del Secretariado de Relaciones Internacionales:

- _ Ratio de estudiantes enviados
- _ Ratio de estudiantes recibidos
- _ Ratio de plazas ofertadas/cubiertas
- _ Encuestas de satisfacción del Centro

- Proceso de gestión de prácticas externas.

- Por cada titulación que se imparte en el Centro:

- _ Número de convenios anuales firmados.
- _ Ratio de participación de alumnos
- _ Ratio de tutorización de profesores
- _ Ratio de plazas ofertadas/cubiertas
- _ Ratio de superación de práctica
- _ Encuestas de satisfacción de estudiantes
- _ Encuestas de satisfacción de tutores de empresa
- _ Encuestas de satisfacción de tutores de Centro

- Proceso de gestión de la orientación profesional.

- Nº de actividades de orientación programadas
- Nº de actividades de orientación desarrolladas
- Nº de asistentes, por actividad
- Satisfacción media de los usuarios, por actividad

- Proceso para definir la política y los objetivos de calidad.

- Número de objetivos propuestos
- Número de objetivos alcanzados

- Proceso de análisis de los resultados.

- Adecuación de la oferta de estudios con relación al entorno
- Preinscritos en primera opción sobre la oferta de plazas
- Alumnos de nuevo ingreso
- Alumnos en primera opción sobre el total de nuevo ingreso
- Nota media de acceso
- Nota media de acceso del 20% superior
- Movilidad interautonómica de alumnos
- Número de PDI a tiempo completo
- Dedicación del PDI a tiempo completo en primer curso
- Dedicación del PDI doctor a tiempo completo en primer curso
- Asignación del PDI a tiempo completo asociado a la troncalidad
- PDI doctores
- PDI funcionarios
- Relación entre PAS y PDI

	MANUAL DE CALIDAD DE LOS CENTROS DE LA UNIVERSIDAD DE EXTREMADURA		 Facultad de Educación
	EDICIÓN: 1ª	CÓDIGO: MC_EDU	

- Puestos en aulas
 - Puestos en laboratorios/ordenadores
 - Puestos en bibliotecas
 - Dedicación lectiva del alumnado en créditos
 - Oferta de optatividad de la titulación
 - Tasa de rendimiento
 - Tasa de éxito
 - Duración media de los estudios
 - Promedio de convocatorias
 - Tasa de progreso normalizado
 - Tasa de presentación
 - Tasa de interrupción de los estudios
 - Tasa de interrupción durante el primer año
 - Tasa de abandono del Centro
 - Tasa de abandono durante el primer curso
 - Tasa de graduación
 - Tasa de tutorización
 - Tasa de tutores
 - Alumnos tutorizados/Profesores tutores
 - Tipo de quejas
 - Quejas estimadas
 - Tiempo medio de resolución de quejas
- Proceso de publicación de información sobre titulaciones.
- Número de documentos publicados
 - Número de actualizaciones que se realizan
 - Número de accesos a la web del Centro
- Proceso de definición de perfiles y admisión de estudiantes.
- Demanda en 1ª opción de cada estudio del Centro
 - Matriculados de cada estudio del Centro
 - Preinscritos en 1ª opción sobre oferta de plazas por titulación
 - Nuevo ingreso de 1ª opción sobre el total de nuevo ingreso
 - Nota media de acceso
 - Movilidad interautonómica e internacional

Además, se recogerán los siguientes **cuestionarios**:

1.- Cuestionarios de satisfacción del alumno.

Se pasarán encuestas de opinión a los alumnos de nuevo ingreso en la UEx con objeto de recoger su grado de satisfacción respecto a la difusión realizada de los perfiles de ingreso, los criterios y procedimientos de selección, admisión y matriculación de la titulación, así como la orientación ofrecida en todas las cuestiones relativas al ingreso en la Universidad. Además, dichos cuestionarios contendrán preguntas relativas a la causa por la que los estudiantes eligen estudiar la titulación.

	MANUAL DE CALIDAD DE LOS CENTROS DE LA UNIVERSIDAD DE EXTREMADURA		 Facultad de Educación
	EDICIÓN: 1ª	CÓDIGO: MC_EDU	

2.- Cuestionarios destinados a los docentes y difusores de las titulaciones que recojan la adecuación del perfil de ingreso de los distintos estudios oficiales de la UEx.

Las encuestas se realizarán transcurridos al menos cuatro meses de la docencia en dichos estudios.

3.- Cuestionarios dirigidos a los alumnos egresados de la UEx para recoger la adecuación del perfil de ingreso de la titulación estudiada.

Dichos cuestionarios se facilitarán en las Secretarías de los Centros y se entregarán en las mismas, junto con las solicitudes de sus Títulos Oficiales.

4.- Se elaborará un Informe del SIAA con el nº de quejas recibidas por los estudiantes en relación al perfil de ingreso de cada estudio oficial.

➤ Proceso de gestión de quejas y sugerencias

- Tasa de quejas y sugerencias: en la que se tendrá en cuenta el número de quejas y sugerencias que versen sobre su Centro.
- Tiempo medio de respuesta: en la que se tendrá en cuenta la duración media de la respuesta de las quejas y sugerencias que versen sobre su Centro.

➤ Proceso de gestión de los servicios bibliotecarios.

- Nº de objetivos cumplidos
- Nº de obras incorporadas anualmente por compra
- Nº de obras incorporadas anualmente por donación o intercambio
- Nº de obras incorporadas / alumno
- Nº de obras incorporadas / PDI
- Gasto anual en adquisiciones
- Ratio gasto /usuario
- Nº de obras catalogadas al año
- Nº de vols. Pendiente de informatizar
- Nº de registros de monografías
- Nº de registros de revistas
- Nº de registros de obras electrónicas
- Nº de obras catalogadas mediante catalogación original
- Nº de registros transferidos
- Nº de obras servidas
- Nº de obras solicitadas
- Nº de copias servidas
- Nº de copias solicitadas
- Nº de días para recepción
- Nº de días para envío
- Nº de consultas al catálogo
- Nº de acciones de formación registradas
- Nº de registros de autoridad creados
- Nº de entradas a la web
- Nº de consultas y peticiones recibidas vía web
- Nº de acciones de formación
- Nº de asistentes

	MANUAL DE CALIDAD DE LOS CENTROS DE LA UNIVERSIDAD DE EXTREMADURA		 Facultad de Educación
	EDICIÓN: 1ª	CÓDIGO: MC_EDU	

- N° de actividades

- Proceso de formación continua.
 - Oferta de cursos
 - _ Número de cursos por convocatoria
 - _ Reparto de cursos por campus
 - _ Reparto de cursos por fechas
 - _ Duración temporal de los cursos
 - _ Reparto de cursos por campo de conocimiento
 - _ Número de curso por tipo de impartición

 - Número de alumnos
 - _ Número de alumnos por convocatoria
 - _ Número de alumnos por centro
 - _ Número de alumnos por campus
 - _ Número de alumnos por campo de conocimiento
 - _ Número de alumnos por tipo de curso
 - _ Número de alumnos por tipo de impartición (presencial, virtual o a distancia)
 - _ Ratio de alumnos universitarios/no universitarios

 - Número de docentes de los cursos
 - _ Número de docentes por convocatoria
 - _ Duración de los cursos
 - _ Número de docentes por centro
 - _ Número de docentes por área de conocimiento
 - _ Número de docentes por campus

 - Número de directores de los cursos
 - _ Número de directores por convocatoria
 - _ Duración de los cursos
 - _ Número de directores por centro
 - _ Número de directores por área de conocimiento
 - _ Número de directores por campus

 - Calidad de la impartición de los cursos
 - _ Valoración general del curso (material, carga horaria, precio, etc.)
 - _ Valoración de la adecuación de los contenidos a los programas
 - _ Utilidad profesional de los contenidos impartidos
 - _ Valoración del profesorado

 - Imagen de la Dirección de Formación Continua
 - _ Conocimiento de la existencia de la Dirección de Formación Continua
 - _ Forma en que conoció la oferta de cursos
 - _ Valoración de la información ofrecida por la Dirección Continua
 - _ Valoración de la oferta de cursos
 - _ Valoración del procedimiento de aprobación de los cursos

	MANUAL DE CALIDAD DE LOS CENTROS DE LA UNIVERSIDAD DE EXTREMADURA		 Facultad de Educación
	EDICIÓN: 1ª	CÓDIGO: MC_EDU	

_ Valoración de la relación de los directores de cursos con la Dirección de Formación Continua

9.19. Publicidad

Este criterio de calidad ha sido plasmado de forma completa en el siguiente proceso:

Proceso para garantizar la calidad de la publicación de información sobre titulaciones (1.6.)

OBJETO

Establecer los mecanismos a seguir en la difusión de la información relativa a los estudios de grado y postgrado que se imparten en la Facultad de Educación. Esta información se adaptará a las características y necesidades de los distintos grupos de interés. Así mismo, el proceso contempla su propio análisis, revisión y mejora periódicos.

ALCANCE

El presente documento es de aplicación a la información relativa a los estudios de grado y postgrado ofertados por la Facultad de Educación de la Universidad de Extremadura. El proceso se realiza con una temporalidad anual. El responsable del proceso instará al debido cumplimiento de las distintas fases del mismo y finalmente, realizará su evaluación, junto con las propuestas de mejoras, caso de estimarse necesarias.

Además de este proceso principal, la publicidad de información de distinto tipo se lleva a cabo en los siguientes procesos:

1. (1.1.) Proceso de garantía de calidad de los programas formativos.
 - a. Criterios generales para la realización de la oferta.
 - b. Programas formativos.
 - c. Guías docentes.
2. (1.2.a.) Proceso de definición de perfiles y admisión de estudiantes.
 - a. Documentos administrativos para procedimientos de preinscripción, selección, admisión y matriculación.
 - b. Memoria de resultados de estos procedimientos.
3. (1.2.b.) Proceso de orientación al estudiante.
 - a. Plan estratégico de orientación al estudiante.
 - b. Guía del estudiante.
 - c. Memoria global de actividades y plan de mejoras.
4. (1.2.e.) Procedimiento de inserción laboral.
 - a. Estudio de la inserción laboral.
5. (1.2.d.) Proceso de gestión de movilidad de estudiantes.
 - a. Actividades de intercambio de la Universidad.
 - b. Memoria anual del programa de movilidad.

	MANUAL DE CALIDAD DE LOS CENTROS DE LA UNIVERSIDAD DE EXTREMADURA		 Facultad de Educación
	EDICIÓN: 1ª	CÓDIGO: MC_EDU	

6. (1.2.e.) Proceso de gestión de la orientación profesional.
 - a. Actuaciones de orientación y documentos informativos de las mismas.
 - b. Memoria de actividades de orientación.
7. (1.2.f.) Proceso de gestión de prácticas externas.
 - a. Normativa de prácticas del Centro.
 - b. Memoria anual del programa de prácticas externas.
8. (1.2.g.) Proceso de gestión de quejas y sugerencias.
 - a. Canales de presentación de quejas y sugerencias.
 - b. Memoria anual de quejas y sugerencias.
9. (1.2.g.) Proceso de gestión de reclamaciones.
 - a. Canales de presentación de reclamaciones.
10. (1.3.a., 1.3.b.) Proceso de planificación y definición de políticas del Personal de Administración y Servicios.
 - a. Oferta de empleo público.
 - b. Listado de candidatos provisionales y definitivos.
 - c. Políticas del Personal de Administración y Servicios.
11. (1.3.a., 1.3.b.) Proceso de planificación y definición de políticas del Personal de Administración y Servicios.
 - a. Políticas del Personal Docente e Investigador.
 - b. Convocatorias de contratación.
12. (1.3.c.) Proceso de formación del Personal Docente e Investigador.
 - a. Plan de Formación del Personal Docente e Investigador.
 - b. Memoria anual del plan de formación del PDI.
13. (1.3.c.) Proceso de formación del Personal de Administración y Servicios
 - a. Plan de formación del Personal de Administración y Servicios.
 - b. Memoria anual del plan de formación del PAS.
14. (1.4.a.) Proceso de gestión de los recursos materiales y los servicios propios del Centro:
 - a. Normativa de contratación de proveedores.
 - b. Normativa de prestación de servicios.
 - c. Memoria económica anual y rendición de cuentas.
15. (1.4.b.) Proceso de gestión de los servicios bibliotecarios.
 - a. Memoria anual del servicio y rendición de cuentas.
16. (1.4.b.) Proceso de gestión del Servicio de Actividad Física y Deporte:

	MANUAL DE CALIDAD DE LOS CENTROS DE LA UNIVERSIDAD DE EXTREMADURA		 Facultad de Educación
	EDICIÓN: 1ª	CÓDIGO: MC_EDU	

- a. Plan anual de actividades.
- b. Memoria anual del servicio.

17. (1.5.) Proceso de análisis de los resultados. En este caso, se elaboran los siguientes documentos:

- a. Memoria de hechos relevantes en los resultados obtenidos en las distintas fases del proceso formativo.
- b. Propuestas de mejora del programa formativo a raíz de los resultados obtenidos.
- c. Memoria de difusión de resultados.

18. Proceso de formación continua:

- a. Oferta de actividades formativas.
- b. Memoria anual de actividades formativas realizadas y resultados de satisfacción.

10.- HISTÓRICO DE CAMBIOS.

EDICIÓN	FECHA	MODIFICACIONES REALIZADAS