






MANUAL DEL SISTEMA DE ASEGURAMIENTO INTERNO DE LA CALIDAD DE LA FACULTAD DE QUÍMICA DE LA UNIVERSIDAD DE MURCIA





 	Índice MSAIC DE LA FACULTAD DE QUÍMICA	
---	---	--

IDENTIFICACIÓN DE LA FACULTAD Y SU DECANO/A	
Facultad de	QUÍMICA
Decano/a	PEDRO LOZANO RODRÍGUEZ
e-mail	plozanor@um.es
Teléfono	868 88 3914/7506

RESUMEN DE REVISIONES DEL MANUAL		
Número	Fecha	Modificaciones
00	20/12/07	Edición inicial
01	16/04/08	Revisión tras sugerencias Centros
02	22/07/12	Cambios para aprobar el manual en bloque, se quita la lista de comprobación, la política de calidad sale del manual. Se actualiza la normativa. Mapa de procesos.
03	-	Revisión completa SGIC tras normativa de seguimiento y acreditación, y tras cambios en el Equipo de Gobierno de la Universidad.
04	19/12/18	Revisión completa del SAIC (antes SGIC) tras cambio en el Equipo de Gobierno de la Universidad, para adaptarlo al nuevo modelo AUDIT.
05	CAC 15/04/2021 JF 27/05/2021	Revisión del SAIC para incorporar el procedimiento de Auditorías Internas.

	Índice MSAIC DE LA FACULTAD DE QUÍMICA	
--	---	--

		Fecha
Elaborado por	Unidad para la Calidad	Enero 2020
Revisado por	Coordinador de Calidad de la Universidad de Murcia	Enero 2020
Visto Bueno por	Vicerrector de Calidad, Cultura y Comunicación	Enero 2020
Informado y aprobado en	Consejo de Gobierno	Enero 2020
Revisado, completado y adaptado al Centro por	Vicedecana de Calidad de la Facultad	Abril 2021
Aprobado en Comisión de Aseguramiento de Calidad de la Facultad y/o Junta de Centro		CAC 15/04/2021 JF 27/05/2021

 <p>UNIVERSIDAD DE MURCIA</p>	<p>Índice MSAIC DE LA FACULTAD DE QUÍMICA</p>	 <p>f Q Desde 1940</p>
--	---	--

ÍNDICE

Capítulo 1. El Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad (SAIC) de la Facultad de Química de la Universidad de Murcia

- 1.1. *Introducción*
- 1.2. *Objetivos del SAIC*
- 1.3. *Alcance del SAIC*
- 1.4. *Documentos del SAIC*
 - 1.4.1. *Gestión Documental*
- 1.5. *Manual del SAIC (contiene un párrafo que han de decidir los Centros)*

Capítulo 2. Presentación de la Facultad

- 2.1. *Organigrama y responsables*
- 2.2. *Órganos de Gobierno. Comisiones*

Capítulo 3. Estructura de la Facultad para la gestión de la calidad

- 3.1. *Equipo de Dirección*
- 3.2. *Coordinador/a de Calidad*
- 3.3. *Comisión de Aseguramiento de la Calidad*
- 3.4. *Junta de Facultad*

Capítulo 4. Política y objetivos de calidad

- 4.1. *Identificación de los grupos de interés*
- 4.2. *Cauces de participación de los grupos de interés*
- 4.3. *Rendición de cuentas a los grupos de interés*

Capítulo 5. Aseguramiento de la calidad de los programas formativos

Capítulo 6. Orientación al aprendizaje

Capítulo 7. Personal académico y de apoyo a la docencia

Capítulo 8. Recursos materiales y humanos y servicios

Capítulo 9. Resultados de la formación

Capítulo 10. Información pública

Capítulo 11. Mantenimiento y actualización del SAIC

CAPÍTULO 1. EL SISTEMA DE ASEGURAMIENTO INTERNO DE LA CALIDAD DE LA FACULTAD DE QUÍMICA DE LA UNIVERSIDAD DE MURCIA

1.1. Introducción

Como establece la LOMLOU y los reales decretos que la desarrollan, todas las titulaciones oficiales de todas las Universidades han de someterse a un proceso de acreditación, tanto en el momento de presentar la propuesta de desarrollo de la titulación (verificación o acreditación inicial) como una vez está completamente implantada (acreditación), pasados seis años (para los grados de 240 créditos), siete años (para los grados de 300 créditos) u ocho años (para los grados de 360 créditos) de la anterior si se trata de grados, y cuatro años si se trata de másteres.

El hecho de que la Facultad disponga de un Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad (SAIC) facilita la verificación y, sobre todo, el seguimiento y la acreditación de los títulos oficiales de grado y máster que se imparten en el Centro, dado que el SAIC atiende a los requerimientos normativos para superar los procesos de evaluación. De hecho, la ANECA considera evaluado positivamente el punto 9 de la memoria de verificación de un título si el SAIC de la Facultad ha obtenido, al menos, la aprobación de su diseño. Además, tener certificada la implantación del SAIC es un requisito para la Acreditación Institucional.

El aseguramiento de la calidad puede describirse como la *atención sistemática, estructurada y continua a la calidad en términos de su mantenimiento y mejora*. En el marco de las políticas y procesos formativos que se desarrollan en las universidades, el aseguramiento de la calidad ha de permitir a estas instituciones *demostrar que se preocupan por la calidad de sus programas y títulos y que se comprometen a poner en marcha los medios que aseguren y demuestren esa calidad y mejora continua*.

Por otro lado, por sistema de aseguramiento interno de la calidad, se entiende *al conjunto integrado por las actividades desarrolladas por la Facultad para garantizar y*

asegurar la calidad de las enseñanzas que imparte, así como la relación existente entre dichas actividades.

En consecuencia, el Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad debe:

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

La Unidad para la Calidad (UC) de la Universidad de Murcia (UM), en cumplimiento de sus funciones apoya el proceso de gestión del SAIC en los Centros:

- Aportando la documentación genérica.
- Colaborando en que sea particularizada y completada, en la parte que corresponde al Centro.
- Realizando su revisión.
- Participando en la planificación de su implantación y en su seguimiento, realizando auditorías internas.

Asimismo, aporta, directamente o solicitándolo a otros servicios de la Universidad, la información necesaria (indicadores, informes, encuestas, etc.) para proceder al análisis sistemático de resultados. Sus responsabilidades directas quedan indicadas en los correspondientes procedimientos que configuran este SAIC.

1.2. Objetivos del SAIC

Atendiendo a todo lo indicado anteriormente, los objetivos básicos del SAIC de la Facultad son:

- Asegurar la calidad de todas las titulaciones oficiales de las que es responsable.

- Revisar y mejorar, siempre que se considere necesario, sus programas formativos atendiendo a las necesidades y expectativas de sus grupos de interés a los que se tendrá puntualmente informados.
- Mantener permanentemente actualizado el propio SAIC.
- Determinar la sistemática para la remisión de cuentas a los grupos de interés.

Con ello se espera:

- Responder al compromiso de satisfacción de las necesidades y expectativas generadas por la sociedad.
- Ofrecer la transparencia exigida en el marco del EEES.
- Incorporar estrategias de mejora continua.
- Ordenar sus iniciativas docentes de un modo sistemático para que contribuyan de modo eficaz al aseguramiento de la calidad.
- Facilitar el proceso de seguimiento y acreditación de las titulaciones de grado y máster implantadas en la Facultad.

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

- Legalidad y seguridad jurídica: El SAIC está diseñado de acuerdo con la legislación universitaria vigente y con los criterios y directrices para el aseguramiento de la calidad establecidas en el Espacio Europeo de Educación Superior.
- Publicidad, transparencia y participación: El Centro, a través de los medios con los que cuenta, fundamentalmente su página Web, da difusión a su SAIC, y hace posible la participación de todos los grupos de interés implicados.

1.3. Alcance del SAIC

El SAIC de la Facultad alcanza a todas las titulaciones oficiales impartidas en el seno de la misma y de las que es responsable, tanto de grado como de máster universitario.

En conjunto, el SAIC de la Facultad contempla la planificación de la oferta formativa, la evaluación y revisión de su desarrollo, así como la toma de decisiones para la mejora de la formación, como se resume en la figura adjunta, en la que se representa el “ciclo de mejora de la formación universitaria” (adaptada de la *Guía para el diseño de SAIC de la formación universitaria. Programa AUDIT*).



Considerando tanto los objetivos antes mencionados, como los objetivos del SAIC y tomando como base las *directrices del Programa AUDIT, en su versión 2018*, los procesos identificados así como las relaciones entre ellos, configuran el mapa de procesos, cuya descripción pormenorizada se lleva a cabo en el Manual de Procedimientos del SAIC.

1.4. Documentos del SAIC

Los documentos que configuran el SAIC de la Facultad, son el presente Manual (MSAIC) y los correspondientes procedimientos a los que se hace referencia en el mismo y que despliegan el mapa de procesos, y que se presentan agrupados como

Manual de Procedimientos (MPSAIC). A ellos hay que añadir las posibles instrucciones que se consideren necesarias para desarrollar los contenidos de los procedimientos, así como los registros generados consecuencia de la implantación del SAIC que pueden necesitar, o no, de formatos preestablecidos para recoger la información necesaria para su archivo.

Como se aprecia por el propio índice, el MSAIC se estructura en 11 capítulos. Los tres capítulos iniciales sirven de introducción a la definición del SAIC, y los siguientes, elaborados a partir de la propuesta del programa AUDIT que indica los elementos que afectan a la formación universitaria y que el SAIC debe contemplar, lo desarrollan.

1.4.1. Gestión documental

La Unidad para la Calidad es la responsable de elaborar y revisar los procedimientos que forman parte del SAIC de los Centros de la UM y mantenerlos actualizados. Así como de elaborar la documentación marco del MSAIC y dar el visto bueno a la edición particularizada por los Centros previa a su aprobación, así como a las instrucciones que éstos puedan elaborar.

Por su parte el/la Coordinador/a de Calidad es el responsable de revisar el MSAIC y mantenerlo actualizado, de tener las evidencias a disposición de la Comisión de Aseguramiento de la Calidad para su análisis y de informarla de las modificaciones que se produzcan en la documentación del SAIC.

La particularización del MSAIC así como las instrucciones, en su caso, deben ser aprobadas por la Comisión de Aseguramiento de Calidad, que también podrá proponer a la Unidad para la Calidad cualquier sugerencia de modificación respecto a los documentos marco.

En la página Web del Centro se expondrá la versión actualizada del MSAIC, las instrucciones aprobadas por el Centro y los procedimientos del SAIC. Cuando un

procedimiento deje de estar en vigor, la Unidad para la Calidad lo comunicará al Coordinador/a de Calidad y éste a su Comisión de Aseguramiento de Calidad.

La Universidad de Murcia dispone de una aplicación informática (UNICA) que ayuda a gestionar el SAIC y que realiza el control, custodia y publicación de las evidencias que genera el sistema.

Las evidencias se agruparán por curso, en el curso académico que se generen, en la aplicación UNICA, lo que permite que los registros se conserven en un soporte que garantice su integridad, acceso y trazabilidad en el tiempo.

La incorporación y modificación de las evidencias en la aplicación están limitadas al Coordinador/a de Calidad y personas por él autorizadas, además de a la Unidad para la Calidad.

Además, las evidencias serán publicadas en la Intranet o Web pública del Centro.

1.5. Manual del SAIC

Como se indicó anteriormente, el MSAIC incluye una descripción general del Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad de la Facultad, de acuerdo con las directrices del programa AUDIT elaboradas por la ANECA.

Consta de portada y contraportada en la que figuran la identificación de la Facultad y de su Decano o Decana, un resumen de revisiones del documento y las fechas de elaboración, revisión y aprobación del Manual.




En el encabezado de cada una de las páginas interiores del MSAIC figura el número y título del capítulo correspondiente, y en el pie de cada página se incluirá el número de revisión del Manual y fecha de la misma, así como el número de página y el número total de páginas del Manual.

Como se indicó anteriormente, el MSAIC de la Facultad es inicialmente elaborado por la Unidad para la Calidad, siendo revisado y completado (capítulos 2 y 3) por el Coordinador o Coordinadora de Calidad del Centro y aprobado en Comisión de Aseguramiento de la Calidad, dejando de ello constancia en acta.

Una vez aprobado en la Comisión de Aseguramiento de la Calidad, se someterá también a aprobación por la Junta de Facultad.

El MSAIC debe revisarse, al menos cada tres años o siempre que se produzcan cambios en la organización y/o actividades de la Facultad, en las normas que le afecten, o como consecuencia de resultados de evaluaciones o revisiones del SAIC. Cuando se produzca algún cambio, tras contar con la conformidad de la Unidad para la Calidad, se dejará constancia en el número de revisión del pie de página y en la tabla de “Resumen de Revisiones” de la contraportada procediendo a su aprobación tal y como se indicó en el párrafo anterior. De las revisiones anteriores quedará una copia guardada ya sea en formato papel o informático.

El Equipo de Dirección del Centro ha de procurar que todos los grupos de interés del Centro, tengan acceso al MSAIC, para ello dispondrá en la página Web de la Facultad un lugar bien visible en el que figure una versión actualizada del mismo y comunicará por la vía que considere adecuada cuando se hayan producido cambios en su redacción.

 	<p>MSAIC DE LA FACULTAD DE QUÍMICA</p> <p>Capítulo 2. Presentación de la Facultad</p>	
---	---	--

CAPÍTULO 2. PRESENTACIÓN DE LA FACULTAD

La Facultad de Química es uno de los Centros más antiguos de la Universidad de Murcia. En el año 1944 fue fundada la Facultad de Ciencias en el Campus de la Merced. El área de Química surge específicamente en 1953, año en que se creó la Sección de Químicas, en la que se comenzó a impartir el primer Plan de Estudios aprobado en 1954. La Licenciatura en Química es por tanto una de las más antiguas de la Universidad de Murcia.

En sus primeros tiempos el primer curso era selectivo, y en él se estudiaban con el mismo peso cinco asignaturas: Matemáticas, Física, Química, Biología y Geología en todas las carreras de ciencias. También se estuvo impartiendo un primer curso selectivo y común para todas las ingenierías, en el que se estudiaban cinco asignaturas: Cálculo, Álgebra, Dibujo Lineal, Física y Química.

En el año 1974 se implantó el primer ciclo de la Licenciatura en Ciencias Químicas y en el año 1977 se modificó el segundo ciclo para implantar las especialidades de Química Fundamental, Química Industrial, Química Agrícola y Bioquímica. Posteriormente, en el año 1975 se implantaron las Licenciaturas en Biología y en Matemáticas. Estos estudios se segregaron posteriormente de la Facultad creándose la Facultad de Biología en 1983 y la Facultad de Matemáticas en 1991.

En el año 1984 se modificó la especialidad en Química Fundamental estableciéndose cuatro subespecialidades: Química Orgánica, Química Analítica, Química Física y Química Inorgánica. En octubre de 1988 el Centro se trasladó a su actual ubicación en el Campus de Espinardo. Desde el año 1991 la Facultad mantiene la denominación de Facultad de Química.

En 1992, por decisión de Junta de Gobierno, la Facultad de Química asumió la docencia de tres nuevas titulaciones: la Diplomatura en Óptica y Optometría, la Licenciatura en Bioquímica – de segundo ciclo- e Ingeniero Químico. La Licenciatura en Bioquímica se ubicó en la Facultad de Química por entender que era la reconversión de la especialidad en Bioquímica de la Licenciatura en Ciencias

Químicas, del mismo modo que se consideró que Ingeniero Químico era la sustituta de la especialidad de Química Industrial. Por su parte, la Diplomatura en Óptica y Optometría, pese a que su curriculum contiene una parte importante de materias de Ciencias de la Salud, fue incluida, inicialmente, en el Área de Ciencias Experimentales. Posteriormente, en 1999, se incorporó la Licenciatura en Física a la Facultad de Química, y muy recientemente se ha segregado de la misma la Diplomatura en Óptica y Optometría.

Actualmente, la Facultad de Química presenta una oferta formativa amplia, con los Grados de Química, Física, Bioquímica e Ingeniería Química y los Másteres de Química Fina y Molecular e Ingeniería Química.

Desde los inicios de su andadura, la Facultad de Química ha contribuido al progreso científico-técnico de nuestra Región con la formación de valiosos profesionales que han desarrollado sus tareas en diversos sectores económicos-productivos. Esta labor le ha sido reconocida con la concesión de la Medalla de Oro de la Región de Murcia 2015, que es la distinción honorífica más importante de la Región, y siendo la primera vez que ésta se otorgaba a un centro académico, como *“reconocimiento a la trascendencia social y económica de su labor formativa y su carácter de referente en la formación del capital humano y científico de nuestra Región, así como por su productividad científica y contribución al incremento de la investigación de excelencia en la Universidad de Murcia”*, según consta en el Decreto 77/2015, BORM de 15 de mayo de 2015.

Los actos de conmemoración del 75 Aniversario de la salida de la primera promoción de químicos, con la presentación del libro “75 Años de Química para la Región de Murcia”, en el Teatro Romea, constituyeron un importante impulso de reconocimiento social en nuestra Región de Murcia, y de orgullo para todos los que han formado y formamos parte de la Facultad de Química de la Universidad de Murcia.

Con la construcción de la tabla periódica de 150 m² que luce en nuestra fachada principal, la Facultad de Química de la Universidad de Murcia ha alcanzado cotas de

imagen y proyección internacional nunca imaginadas. Dicha actuación, que ha cambiado la fisonomía del Campus de Espinardo, haciendo de nuestra Facultad un edificio icónico de la Universidad y de la ciudad de Murcia, también ha sido objeto de interés por las principales sociedades científicas internacionales. Este hecho ha determinado que nuestra tabla periódica haya sido la imagen empleada en el dossier presentado por la IUPAC ante la asamblea de la ONU, con el que se consiguió la declaración de 2019 como el Año Internacional de la Tabla Periódica.

El claro compromiso de la Facultad de Química por la calidad se ha visto reconocido por la obtención del certificado AUDIT para su sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad, que le ha permitido obtener la Acreditación Institucional así como con la reciente concesión de los Sellos Internacionales EUROBACHELOR al Grado en Química, emitido por parte de la European Chemistry Thematic Network Association (ECTN) y del sello EUR-ACE al Grado en Ingeniería Química, emitido por de la European Network for Accreditation of Engineering Education (ENAE), un gran logro que muy pocas universidades españolas han conseguido hasta el momento.

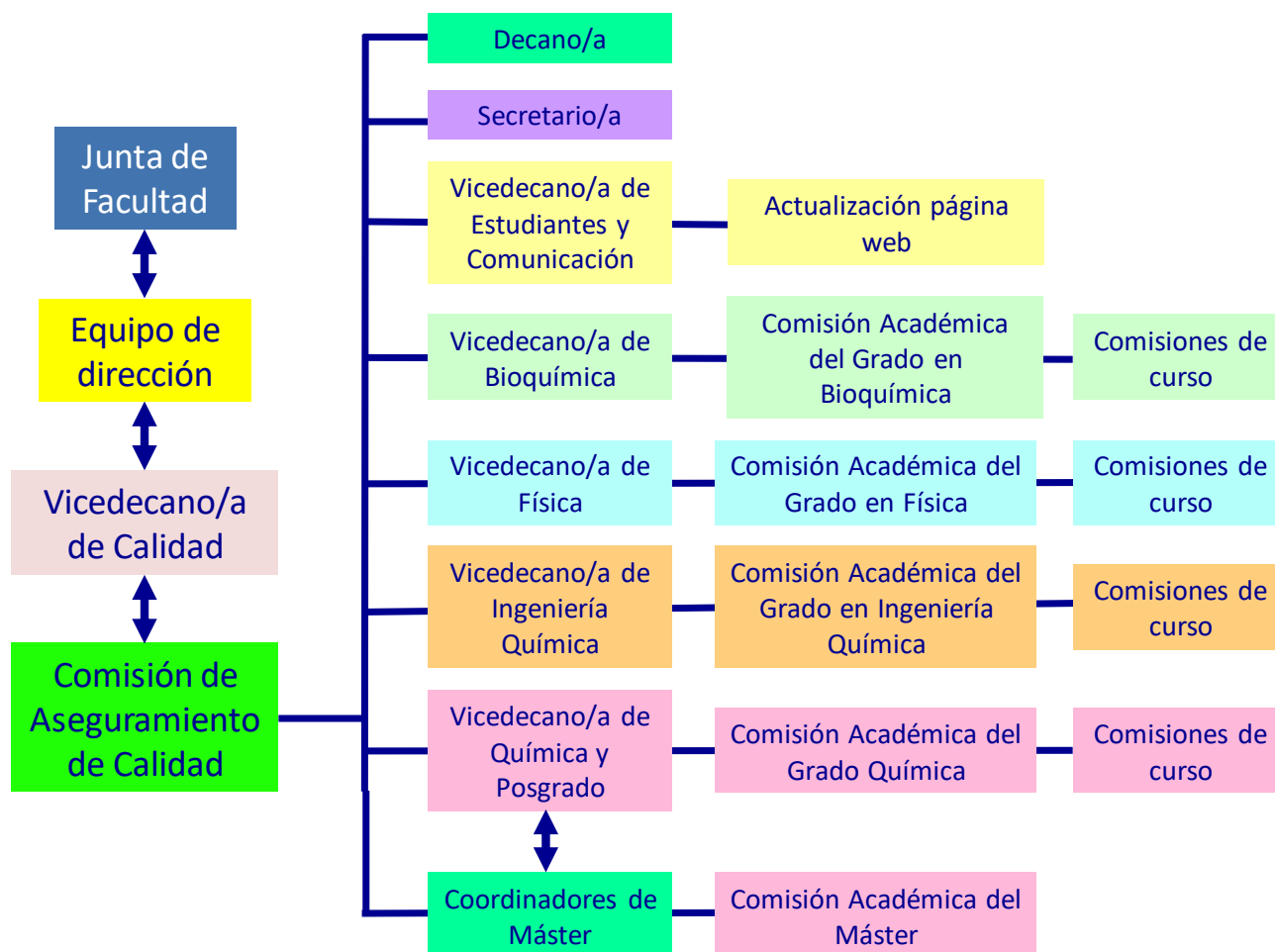
2.1. Organigrama y responsables

Para la gestión de la Facultad, el organigrama correspondiente es el que se indica en la Figura siguiente.

Como indican los Estatutos de la Universidad de Murcia ([Estatutos Universidad de Murcia](#)) y el Reglamento de Régimen Interno de la Facultad de Química ([Normativa Facultad Química](#)), la máxima representación y responsabilidad recae sobre la Junta de Facultad. Cada título de Grado y Máster cuenta con su Comisión Académica.

Como órganos de gobierno unipersonales está el Decano/a y los diferentes miembros de su Equipo de Dirección, Vicedecanos o Vicedecanas y Secretario o Secretaria del Centro, tal y como se indican en el organigrama anteriormente citado.

Las responsabilidades de todos los órganos, tanto unipersonales como colegiados están recogidos en las normas citadas anteriormente que pueden consultarse en la página web de la Universidad y de la Facultad, respectivamente.





2.2. Órganos de gobierno. Comisiones

Para el mejor cumplimiento de sus fines, la Junta de Facultad propone la creación de diferentes comisiones de trabajo y/o seguimiento, cuyos acuerdos deben ser sometidos a la aprobación de la Junta de Facultad.

Las comisiones de trabajo pueden ser:

- a) Reglamentarias. Tienen carácter permanente y se crearán para atender las necesidades y problemas habituales del Centro.



 <p>UNIVERSIDAD DE MURCIA</p>	<p>MSAIC DE LA FACULTAD DE QUÍMICA</p> <p>Capítulo 2. Presentación de la Facultad</p>	 <p>Desde 1940</p>
--	---	---

b) Transitorias. Tienen carácter temporal y serán creadas para atender la resolución de algún problema concreto.

Son comisiones de trabajo reglamentarias, la Comisión Permanente, la Comisión de Calidad, la Comisión de Trabajos de Fin de Grado, las Comisiones Académicas de los Grados y Másteres y las Comisiones Académicas de Curso de los Grados.

Las diferentes comisiones académicas cuentan con un coordinador, que en el caso de los Grados es el Vicedecano correspondiente.

Toda la información detallada las funciones y composición de las diferentes Comisiones, se puede consultar en el Reglamento de Régimen interno de la Facultad de Química.

	<p style="text-align: center;">MSAIC DE LA FACULTAD DE QUÍMICA</p> <p style="text-align: center;">Capítulo 3. Estructura de la Facultad para la Gestión de la Calidad</p>	
---	---	---

CAPÍTULO 3. ESTRUCTURA DE LA FACULTAD PARA LA GESTIÓN DE LA CALIDAD

3.1. Equipo de Dirección



El Equipo de Dirección de la Facultad, y en particular su Decano o Decana como principal responsable de la gestión, actúa como corresponde a la Dirección de cualquier organización comprometida con el establecimiento, desarrollo, revisión y mejora de un sistema de gestión de la calidad.

En este sentido asume las responsabilidades que en los diferentes documentos del SAIC se indican, nombra un Coordinador o una Coordinadora de Calidad para que lo represente en todo lo relativo al diseño, implantación y seguimiento del SAIC, propone a la Junta de Facultad la composición y funciones de la Comisión de Aseguramiento de la Calidad, promueve acciones de mejora para atender a los resultados de las revisiones, análisis y evaluaciones realizados, liderando en todo momento las actuaciones correspondientes al SAIC.

Por tanto, el Decano o la Decana exige que todas las personas de la Facultad actúen de modo diligente y cuidadoso, de manera que no se produzca el más mínimo deterioro en la calidad especificada para los servicios que presta.

Para ello el Decano o la Decana establece la Política de Calidad y los Objetivos Generales para las actividades objeto del alcance del SAIC, comunica a todo su personal la importancia de satisfacer los requisitos de los grupos de interés, así como los legales y reglamentarios de aplicación a sus actividades. Se compromete, además, a llevar a cabo revisiones del SAIC y a asegurar la disponibilidad de los recursos necesarios para que se cumplan los Objetivos de la Calidad.

Igualmente, el Decano o la Decana mantiene una invitación, dirigida a todas las personas de la Facultad, para que realicen propuestas de mejora, las cuales serán estudiadas y, en su caso, aprobadas por la Comisión de Aseguramiento de la

	MSAIC DE LA FACULTAD DE QUÍMICA Capítulo 3. Estructura de la Facultad para la Gestión de la Calidad	
---	--	---

Calidad, con el objetivo de mejorar los procesos y los resultados de las titulaciones oficiales impartidas.



3.2. Vicedecano/a de Calidad.

El Decano o la Decana para ayudarle en las tareas correspondientes al diseño, implantación, mantenimiento y mejora del SAIC de la Facultad, procederá a nombrar un Coordinador o una Coordinadora de Calidad (CC), preferiblemente, miembro del Equipo de Dirección con el nombramiento de Vicedecano o Vicedecana.

Con independencia de las responsabilidades que se le indiquen en el correspondiente nombramiento, en la documentación de los procesos o que le sean asignadas posteriormente por la Comisión de Aseguramiento de la Calidad, el Vicedecano/a de Calidad tiene la responsabilidad de:

- Asegurarse de que se establece, implanta y se mantiene actualizado el MSAIC de la Facultad, con especial atención a los capítulos 2 y 3.
- Asegurarse del cumplimiento de los procesos del SAIC que son de aplicación a la Facultad.
- Informar a la Comisión de Aseguramiento de la Calidad sobre el desempeño del SAIC y de cualquier necesidad de mejora.
- Asegurarse de que se promueve la toma de conciencia de los requisitos de los grupos de interés en todos los niveles de la Facultad.

En la aplicación de sus funciones con cada titulación específica, el Vicedecano/a de Calidad recibirá apoyo del o la responsable de la coordinación de la titulación o titulaciones de grado (Vicedecanos responsables de cada Grado), de los coordinadores o las coordinadoras académicos de los diferentes másteres que se imparten en la Facultad, del Vicedecano/a de Comunicación y estudiantes y del Secretario/a del Centro (ver organigrama del Apartado 2.1).




	<p style="text-align: center;">MSAIC DE LA FACULTAD DE QUÍMICA</p> <p style="text-align: center;">Capítulo 3. Estructura de la Facultad para la Gestión de la Calidad</p>	
---	---	---

El Vicedecano/a de Calidad es considerado responsable de los procesos del SAIC, en tanto que es la persona encargada de velar por que en la Facultad se apliquen correctamente.

3.3. Comisión de Aseguramiento de Calidad

La Comisión de Aseguramiento de Calidad de la Facultad (CAC) es un órgano que participa en las tareas de planificación y seguimiento del SAIC, actuando además como uno de los vehículos de comunicación interna de la política, objetivos, planes, programas, responsabilidades y logros de este sistema. Una enumeración no exhaustiva de sus funciones, ya que éstas se indican en la documentación de cada proceso, es la siguiente:

- Verifica la planificación del SAIC de la Facultad, de modo que se asegure el cumplimiento de los requisitos generales del MSAIC, de la Política y los Objetivos de la Calidad y de los requisitos contemplados en las guías de verificación y certificación correspondientes.
- Recibe o, en su caso, coordina la formulación de los objetivos anuales de la Facultad y realiza el seguimiento de su ejecución.
- Realiza el seguimiento de la eficacia de los procesos a través de los indicadores asociados a los mismos.
- Controla la ejecución de las acciones derivadas de la revisión del sistema, y, en general, de cualquier proyecto o proceso que no tenga asignado específicamente un responsable para su seguimiento.
- Conoce las acciones de respuesta a las sugerencias, quejas y reclamaciones.
- Decide la periodicidad y la duración, dentro de su ámbito de competencia, de las campañas de medida de la satisfacción de los grupos de interés.
- Es informada por el Vicedecano/a de Calidad de los resultados del desarrollo de todos los procesos y propone criterios para la consideración de las propuestas de mejora que puedan derivarse de esos resultados.

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




De forma resumida, podría indicarse que *la CAC es la responsable directa de la planificación y aplicación del SAIC en su Facultad, de analizar las evidencias recogidas en el mismo y realizar propuestas de acciones de mejora y el seguimiento de las aprobadas. Asimismo, es responsable de que el seguimiento y la acreditación de las titulaciones oficiales que se imparten en la Facultad se puedan llevar a cabo tal y como las normativas establecen y de que las recomendaciones, sugerencias y propuestas de mejora incluidas en los preceptivos informes externos de evaluación, se consideren y apliquen correctamente.*

Su composición aparece detallada en el Reglamento de Régimen Interno de la Facultad de Química, anteriormente citado.

Se reunirá al menos tres veces año, tras ser convocada por su Secretario o Secretaria. De las sesiones, el Secretario o la Secretaria levantará la correspondiente acta que, tras su aprobación, se publicará en la página Web de la Facultad de modo que esté disponible para toda la comunidad universitaria adscrita al Centro, constituyendo una evidencia de lo tratado en la reunión. Es muy aconsejable que el acta se redacte y se apruebe en un período corto de tiempo (no superior a un mes) para que la comunidad universitaria adscrita a la Facultad esté informada en tiempo y forma.



Como apoyo a las funciones de la CAC, la Facultad cuenta con comisiones académicas de grado y de máster, así como de comisiones académicas de curso, que realizarán los correspondientes análisis de resultados y propuesta de decisiones relativas a las diferentes titulaciones, informando a la CAC de las propuestas adoptados, para que la propia Comisión las analice y decida las acciones a emprender de forma que se asegure del cumplimiento del SAIC de la Facultad.

La composición de estas comisiones se recoge, tal y como se indicó anteriormente, en el Reglamento de Régimen Interno de la Facultad de Química. En el caso de los másteres actuará como Comisión de Calidad, como se indicó en la Memoria de Verificación, su Comisión Académica a la que incorporará uno o dos estudiantes matriculados en el mismo.

 	<p align="center">MSAIC DE LA FACULTAD DE QUÍMICA</p> <p align="center">Capítulo 3. Estructura de la Facultad para la Gestión de la Calidad</p>	
---	---	---

3.4. Junta de Facultad

La Junta de Facultad, como órgano de representación y gobierno de la Facultad, tiene sus responsabilidades generales definidas en los Estatutos de la UM y en el Reglamento de Régimen Interno de la Facultad. En lo referente al SAIC, en los diferentes documentos del mismo se indican cuáles son sus responsabilidades.

 <p>UNIVERSIDAD DE MURCIA</p>	<p>MSAIC DE LA FACULTAD DE QUÍMICA</p> <p>Capítulo 4. Política y objetivos de calidad</p>	
---	---	--

CAPÍTULO 4. POLÍTICA Y OBJETIVOS DE CALIDAD

La Facultad es consciente de que debe de consolidar una cultura de la calidad, apoyada en una política y unos objetivos conocidos y accesibles públicamente, como compromiso con el aseguramiento de la calidad.

Para ello, el Decano o la Decana realiza una declaración pública y por escrito de su política y objetivos de calidad, que alcanza a todas las titulaciones oficiales que se imparten en la Facultad y de la que, por tanto, es responsable último.

Directrices:

- 4.1 Establecer mecanismos para definir, aprobar y revisar de forma periódica la política y objetivos de calidad, alineados con la estrategia/modelo de enseñanza-aprendizaje de la institución. Considerando tanto el contexto nacional/internacional, como la actividad investigadora de sus docentes.
- 4.2 Valorar la inclusión, en la definición de su política de calidad, de aspectos como:
 - Defensa de la libertad académica,
 - Comportamiento ético,
 - Lucha contra el fraude académico,
 - Prevención de la intolerancia y la discriminación de los estudiantes o de su personal,
 - Ampliación a las actividades que subcontrata, o son realizadas por terceros.
- 4.3 Indicar qué grupos de interés, tanto internos como externos, han estado implicados, en la definición, implantación, revisión y mejora de la política y los objetivos de calidad.

- 4.4 Difundir de manera formal, pública y por escrito su política, alcance y objetivos de calidad, de modo que pueda ser conocidos, al menos en sus aspectos básicos, por los diferentes grupos de interés.
- 4.5 Integrar diferentes elementos (órganos, procedimientos, procesos, indicadores, registros, etc.) para configurar un sistema que permita desplegar dicha política de calidad en la institución y en las actividades que desarrollan cada uno de sus grupos de usuarios.
- 4.6 Determinar la sistemática (cómo, quién, cuándo) para la rendición de cuentas a los grupos de interés, en relación al cumplimiento de la política y objetivos de calidad del Centro.

Para su elaboración, revisión y actualización, dispone de un procedimiento documentado (PE01 *Establecimiento, revisión y actualización de la política y los objetivos de la calidad*) en el que se indican las acciones a llevar a cabo tanto para la definición y aprobación en su versión inicial, como para proceder a su revisión y mejora de forma sistemática.

Como punto inicial, la Facultad debe de identificar sus grupos de interés, los cauces en que pueden participar en la elaboración y desarrollo de su política y objetivos y ha determinado el modo (cómo, quién, cuándo) en que les rinde cuentas sobre el cumplimiento de la política y objetivos de calidad.

4.1. Identificación de los grupos de interés

Por grupo de interés se entiende toda aquella persona, grupo o institución que está interesada en la Facultad, en las enseñanzas o en los resultados obtenidos. De modo general se consideran los grupos de interés indicados en la tabla siguiente, junto a algunos de los principales aspectos objeto de atención, que se detallan en los diferentes procedimientos del SAIC.




Grupo de interés	Aspectos a considerar en el SAIC
Estudiantes	Selección y admisión de estudiantes, perfil de formación, organización y desarrollo de las enseñanzas, sistemas de apoyo al aprendizaje, resultados de la formación e inserción laboral y grado de satisfacción.
Profesorado y personal de administración y servicios de la Facultad	Selección y admisión de estudiantes, perfil de formación, organización y desarrollo de las enseñanzas, sistemas de apoyo al aprendizaje, profesorado y personal de administración y servicios, recursos, progreso y rendimiento académico, resultados de la formación e inserción laboral, sistemas de información y grado de satisfacción.
Equipo de Dirección de la Facultad	Oferta formativa, profesorado y personal de administración y servicios, recursos, análisis de resultados y aporte de información.
Empleadores/as	Oferta formativa, perfil de formación, calidad de la formación e inserción laboral y grado de satisfacción.
Egresados/as	Oferta formativa, perfil de formación, calidad de la formación e inserción laboral y grado de satisfacción.
Administraciones públicas	Oferta formativa, perfil de formación, personal académico y de administración y servicios, progreso y rendimiento académico, calidad de la formación e inserción laboral de egresados y costes.
Sociedad en general	Oferta y demanda educativa, progreso y resultados académicos e inserción laboral.

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

El análisis de sus necesidades y expectativas (PA03 *Satisfacción, expectativas y necesidades*), son el punto de partida para el establecimiento y mantenimiento de su SAIC, visible no sólo en el interior de la Facultad sino también ante los grupos de interés externos al mismo.

4.2. Cauces de participación de los grupos de interés

Los estudiantes, profesorado y personal de administración y servicios de la Facultad están representados, o forman parte en su totalidad, de los diferentes órganos

 	MSAIC DE LA FACULTAD DE QUÍMICA Capítulo 4. Política y objetivos de calidad	
---	--	--

colegiados, como la Junta de Facultad, así como de las diferentes comisiones que emanan de la anterior (capítulo 2 MSAIC).

Además está establecida su participación en los Consejos de Departamento y en los órganos supra-facultativos, como Consejo Social, Claustro o Consejo de Gobierno y sus respectivas comisiones.




La composición para Juntas y Comisiones, establecida por los actuales Estatutos de la Universidad de Murcia indica que el 55% serán profesores funcionarios, y por recomendación del Consejo de Gobierno para adaptarse a la LOMLOU por los Profesores Contratados Doctores (incluyendo Directores de Departamento), un 10% del resto del personal docente e investigador, el 30% de estudiantes y el 5% de personal de administración y servicios. Por tanto, la participación de los grupos de interés internos queda garantizada, tanto en las Juntas de Centro, como en todas las Comisiones de ella emanadas.

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

En los casos en que la Facultad contempla la realización de prácticas externas, esta relación es especialmente fluida, tanto con los representantes directos de las empresas u organismos en los que tienen lugar, como con las personas encargadas de tutelar externamente las tareas encomendadas a los estudiantes.

4.3. Rendición de cuentas a los grupos de interés

El Equipo de Dirección informa sistemáticamente a los miembros de la Junta de Facultad en las diferentes sesiones, ordinarias o extraordinarias, que se desarrollan.

 	MSAIC DE LA FACULTAD DE QUÍMICA Capítulo 4. Política y objetivos de calidad	
---	--	---

Además, en cada uno de los procedimientos elaborados se indican los mecanismos que permiten la rendición de cuentas de los diferentes aspectos contemplados.

Anualmente elabora una Memoria que, tras su aprobación en Junta de Facultad, se debe colocar en su página Web y en la que recoge los principales resultados de las actividades realizadas. Asimismo elabora, también de forma anual, su Plan de Actuaciones en el que tiene en cuenta las propuestas de mejora que proceden del análisis de los diferentes resultados de aplicación del SAIC y que le son remitidas por la CAC.

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

Para medir la satisfacción de los grupos de interés, el SAIC de la Facultad cuenta con el procedimiento PA03 Satisfacción, expectativas y necesidades que, como el resto de procesos que aportan resultados, alimenta al proceso general de información pública y rendición de cuentas (PC09).

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

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

PC05 Resultados académicos.

PC09 Información pública y rendición de cuentas.

PA03 Satisfacción, expectativas y necesidades.

PA04 Gestión de incidencias (S-Q-R-F).

CAPÍTULO 5. ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD DE LOS PROGRAMAS FORMATIVOS

La Facultad, debe contar con mecanismos que le permitan mantener y renovar su oferta formativa, desarrollando metodologías para el diseño, aprobación, control y revisión periódica (interna y externa), de los programas.

Las directrices a las que debe de atender en sus diferentes niveles organizativos son:

- 5.1. Establecer mecanismos que regulen el proceso de toma de decisiones relativo a la oferta formativa, y a cada una de las fases del ciclo de vida de los títulos que ofrece.
- 5.2. Disponer de un sistema que permita alinear los objetivos de los planes de estudios con la estrategia institucional y las necesidades de la sociedad, estableciendo una carga de trabajo asumible para el estudiante, y buscando la satisfacción de sus necesidades y expectativas.
- 5.3. Determinar los órganos, grupos de interés (incluyendo, entre otros, a estudiantes y empleadores), y procedimientos implicados en el desarrollo de los programas formativos, durante sus etapas de:
 - Diseño,
 - Aprobación institucional,
 - Planificación,
 - Impartición de acuerdo con las memorias verificadas/acreditadas y guías docentes,
 - Revisión periódica del título, de sus objetivos, mecanismos de coordinación, evaluación, resultados de aprendizaje asociados, etc.
 - Extinción (cuando corresponda).
- 5.4. Disponer de sistemas de recogida y análisis de información (incluida la relativa a la evolución de sus contenidos en el entorno nacional e internacional) que le

permita valorar el mantenimiento y relevancia de su oferta formativa, su actualización o renovación.

- 5.5. Asegurar que se desarrollan los mecanismos necesarios para implementar las mejoras derivadas del proceso de revisión periódica de los títulos, tanto interna como externa.
- 5.6. Determinar el modo (cómo, quién, cuándo) en que se rinden cuentas a los grupos de interés sobre el diseño, organización, desarrollo, revisión y mejora de las enseñanzas impartidas por el Centro.

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

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

PE02 Ciclo de vida de las titulaciones

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

PC03 Perfiles de ingreso, captación, selección y admisión de estudiantes

PC05 Resultados académicos

PC09 Información pública y rendición de cuentas

PA03 Satisfacción, expectativas y necesidades

PA04 Gestión de incidencias (S-Q-R-F)

Las acciones de mejora derivadas del análisis que se realiza en todos los procesos del SAIC conformarán el **Plan de Mejoras del Centro** al que deberá hacerse un seguimiento puntual informando a la CAC del desarrollo del mismo. Esta mejora continua contribuye a asegurar la calidad de los programas formativos.

Por otro lado, una vez concluido el curso académico, la Comisión de Aseguramiento de Calidad, elabora el **Informe de Seguimiento Anual** de cada título, en el que se contemplan todos los aspectos clave, los indicadores clave, un breve análisis de los mismos y las acciones de mejora. Como referencia, además de la documentación

del SAIC, se tendrá en cuenta la Memoria de Verificación de cada una de las titulaciones y las recomendaciones propuestas por ANECA en los informes de seguimiento y acreditación.

A la hora de plantear objetivos, se ha de tener en cuenta que todos los indicadores clave para la gestión de cada centro, entre los que se incluyen los recogidos en el RD 1393/2007, han de tener objetivos anuales cuantificables, y se ha de realizar su seguimiento sistemático.

CAPÍTULO 6. ORIENTACIÓN AL APRENDIZAJE

La Facultad debe dotarse de procedimientos que le permitan comprobar que las acciones que emprende tienen como finalidad fundamental favorecer el aprendizaje del estudiante y su acceso a las normas que regulan todas las fases del proceso formativo, desde su admisión, adquisición de competencias y habilidades, hasta la certificación de los resultados de aprendizaje adquiridos. En consecuencia debe atender a las siguientes directrices:

6.1. Disponer de un sistema que le permita recoger, valorar y utilizar la información sobre las necesidades de apoyo y orientación de los estudiantes del Centro, de acuerdo a su diversidad, y con objeto de diseñar, aplicar y establecer acciones de mejora periódicas en materia de:

- Captación, acceso, admisión y matriculación de estudiantes.
- Reconocimiento de las calificaciones, créditos y/o cualificación profesional obtenidos.
- Apoyo y orientación a estudiantes sobre el desarrollo de la enseñanza, fomentando su autonomía y el respeto entre éstos y con sus profesores.
- Planificación y coordinación docente.
- Desarrollo del proceso de enseñanza y aprendizaje, mediante el uso de diferentes modalidades de impartición y métodos flexibles de enseñanza y aprendizaje.
- Evaluación de aprendizajes y competencias alcanzadas, conforme a procesos y criterios públicos, difundidos y conocidos con antelación, y aplicados de forma justa y equitativa.
- Realización de prácticas externas y movilidad de estudiantes, ajustadas al propósito expresado en el convenio.
- Gestión de las reclamaciones, quejas, sugerencias y felicitaciones.
- Orientación profesional, incluyendo información sobre becas y otras ayudas.

- 6.2. Determinar los procedimientos con los que cuenta para regular y garantizar los procesos de toma de decisiones relacionados con los estudiantes (citados en el punto 6.1).
- 6.3. Identificar de qué forma los grupos de interés, y el alumnado en particular, participan en el diseño, desarrollo y mejora de los procesos relacionados con el aprendizaje de los estudiantes (citados en el punto 6.1).
- 6.4. Establecer mecanismos que regulen y difundan la normativa que afecta a los estudiantes, en cuanto a sus derechos y obligaciones: reglamentos (evaluación, petición de certificaciones, reconocimiento y transferencia de créditos, progreso y permanencia, sanciones, etc.), normas de uso de instalaciones, calendarios, horarios, beneficios que ofrece la Universidad, etc.
- 6.5. Indicar el procedimiento (cómo, quién, cuándo) seguido para rendir cuentas sobre los resultados del aprendizaje de los estudiantes (citados en el punto 6.1).

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

- PE02 Ciclo de vida de las titulaciones
- PC01 Planificación y desarrollo de la enseñanza. Evaluación del aprendizaje
- PC03 Perfiles de ingreso, captación, selección y admisión de estudiantes
- PC04 Orientación a estudiantes
- PC05 Resultados académicos
- PC06 Movilidad de los estudiantes
- PC07 Prácticas externas
- PC08 Inserción laboral
- PC09 Información pública y rendición de cuentas
- PA03 Satisfacción, expectativas y necesidades
- PA04 Gestión de incidencias (S-Q-R-F)

CAPÍTULO 7. PERSONAL ACADÉMICO Y DE APOYO A LA DOCENCIA

La Universidad de Murcia debe contar con mecanismos que aseguren que el acceso, gestión, desarrollo y formación de su personal académico y de apoyo a la docencia, se realiza con las debidas garantías para que cumpla con las funciones que le son propias.

Para ello, debemos de tener en cuenta las siguientes directrices:

- 7.1. Disponer de una sistemática que le permita definir, revisar y mejorar de forma continua la política y actuaciones institucionales relacionadas con su personal académico y de apoyo a la docencia.
- 7.2. Identificar el modo en que los grupos de interés, en especial profesorado y personal de apoyo a la docencia, participan en la definición de la política del personal y en su desarrollo.
- 7.3. Dotarse de procedimientos que le permitan recoger y valorar información sobre las necesidades de personal académico (perfil del puesto, competencias requeridas, etc.), de acuerdo con la política de personal de la institución y de la normativa oficial.
- 7.4. Contar con medios para recoger y analizar información relativa a las competencias y a los resultados actuales de su personal académico, con objeto de mejorar los procesos de acceso, formación, evaluación del desempeño, promoción y reconocimiento, así como el rendimiento y la satisfacción de aquellos.
- 7.5. Determinar los procedimientos con los que cuenta para regular y garantizar procesos justos y transparentes de toma de decisiones relacionados con los aspectos descritos en el punto 7.4.

- 7.6. Contar con mecanismos que permitan a su personal académico y de apoyo a la docencia, reforzar el vínculo entre docencia e investigación, así como acceder a nuevos métodos de enseñanza y aprendizaje, evaluación y uso de nuevas tecnologías.
- 7.7. Indicar el procedimiento (cómo, quién, cuándo) seguido para rendir cuentas sobre los resultados de la aplicación de su política de personal docente e investigador.

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

PE02 Ciclo de vida de las titulaciones

PC01 Planificación y desarrollo de las enseñanzas. Evaluación del aprendizaje

PC09 Información pública y rendición de cuentas

PA03 Satisfacción, expectativas y necesidades

PA04 Gestión de incidencias (S-Q-R-F)

PA05 Gestión del personal académico y de apoyo a la docencia

CAPÍTULO 8. RECURSOS MATERIALES Y HUMANOS Y SERVICIOS

La Universidad y la Facultad deben dotarse de mecanismos que le permitan diseñar, gestionar y mejorar los servicios de apoyo al alumnado, así como de los recursos humanos y materiales (aulas, salas de estudio, aulas de informática, laboratorios, salas de reunión, puestos de lectura en biblioteca y equipamiento, material científico, técnico, asistencial y artístico), necesarios para facilitar un adecuado desarrollo de su aprendizaje.

Por esta razón la Facultad, por si misma o bien la Universidad, de forma centralizada, debe de atender las siguientes directrices:

- 8.1. Disponer de un sistema para la definición, revisión periódica y mejora continua de la política y actuaciones institucionales relacionadas con el personal de administración y servicios, asegurando su cualificación y desarrollo de competencias.
- 8.2. Establecer los procedimientos para canalizar las distintas vías de participación de los grupos de interés en la gestión de los recursos materiales y en la prestación de los servicios.
- 8.3. Disponer de mecanismos que le permitan obtener, valorar y utilizar información para la dotación de:
 - Recursos materiales e inmateriales (atendiendo, entre otros, a los aspectos relacionados con discapacidad, seguridad y prevención de riesgos, y gestión medioambiental).
 - Servicios de apoyo y orientación (tutoría, prácticas de laboratorio, administración y secretaría, etc.).

Para todos los casos, dicha dotación estará adaptada a la modalidad de enseñanza impartida (presencial, semi-presencial, on-line) y a la diversidad del alumnado.

- 8.4. Determinar los procedimientos con los que cuenta para regular y garantizar los procesos de toma de decisiones relacionados con los recursos materiales y los servicios.
- 8.5. Contar con mecanismos que garanticen la adecuación, mantenimiento, actualización y mejora de los recursos y servicios ofrecidos por la Universidad y/ o el Centro, así como su accesibilidad y aprovechamiento por parte de los diferentes colectivos de usuarios.
- 8.6. Indicar el procedimiento (cómo, quién, cuándo) seguido para rendir cuentas sobre la adecuación, nivel de uso y grado de satisfacción de los usuarios, respecto a los recursos y servicios de apoyo puestos a su disposición.

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

PE02 Ciclo de vida de las titulaciones

PC01 Planificación y desarrollo de las enseñanzas. Evaluación del aprendizaje

PC09 Información pública y rendición de cuentas

PA03 Satisfacción, expectativas y necesidades

PA05 Gestión de los recursos materiales y servicios

CAPÍTULO 9. RESULTADOS DE LA FORMACIÓN

La Facultad debe dotarse de procedimientos que le permitan medir, analizar y utilizar los resultados generados por el SAIC, entre otros, del aprendizaje, de la satisfacción de los distintos grupos de interés y de la inserción laboral/empleabilidad, para la toma de decisiones que conduzcan a una mejora de la calidad de las enseñanzas que imparte y del resto de actividades que realiza.

En consecuencia, debe de atender a las siguientes directrices, bien por sí misma o en colaboración con alguno de los servicios de la Universidad:

- 9.1. Determinar los mecanismos que evalúen que los procesos de toma de decisiones relacionados con los resultados del SAIC se desarrollen de manera objetiva, transparente y equitativa.
- 9.2. Identificar de qué forma los grupos de interés participan en la medición, análisis y mejora de los resultados.
- 9.3. Contar con sistemas de recogida de información, cuantitativa y cualitativa, que aseguren la validez de los datos obtenidos en los diferentes procesos del sistema de aseguramiento interno de calidad, por ejemplo, resultados de aprendizaje alcanzados, satisfacción de los distintos grupos de interés y estudios de inserción laboral/empleabilidad.
- 9.4. Definir cómo se realiza el control, revisión periódica y mejora, tanto de la pertinencia e idoneidad de los indicadores del SAIC, como de los sistemas de análisis utilizados.
- 9.5. Diseñar las estrategias de análisis para introducir mejoras en los procesos incluidos dentro del alcance del SAIC, relacionados con el grado de consecución de los resultados obtenidos.
- 9.6. Indicar el procedimiento (cómo, quién, cuándo) seguido para rendir cuentas sobre los resultados obtenidos (presentación de memorias de actividades, informes de resultados, etc.).

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

- PE01 Establecimiento, revisión y actualización de la política y los objetivos de la calidad
- PE02 Ciclo de vida de las titulaciones
- PC01 Planificación y desarrollo de las enseñanzas. Evaluación del aprendizaje
- PC05 Resultados académicos
- PC08 Inserción laboral
- PC09 Información pública y rendición de cuentas
- PA03 Satisfacción, expectativas y necesidades
- PA04 Gestión de incidencias (S-Q-R-F)

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

Los resultados del aprendizaje deberían segmentarse, cuando resulte posible, en función de las diferentes tipologías de alumnos, tales como: sexos, estudiantes a tiempo completo, parcial, no presenciales, mayores de 25 años, no presentados a las pruebas de evaluación, etc.

CAPÍTULO 10. INFORMACIÓN PÚBLICA

La Facultad, debe dotarse de mecanismos que le permitan garantizar la publicación y difusión periódica de información fiable, actualizada y accesible, relativa a los títulos ofertados y sus resultados, así como a otras actividades realizadas.

La información que hace pública la Facultad, por medio de su página Web, se utiliza para la evaluación del seguimiento y acreditación periódica de sus titulaciones, lo que añade una especial importancia a las acciones propuestas en este capítulo del Manual y en los procedimientos que lo desarrollan. Se deberá de realizar conforme a las siguientes directrices:

- 10.1. Disponer de sistemáticas de actuación que le permitan obtener la información sobre el desarrollo y resultados de los títulos impartidos y otras acciones relacionadas.
- 10.2. Determinar los mecanismos para regular y garantizar los procesos de toma de decisiones relacionados con la publicación de la información sobre los títulos ofertados por el Centro.
- 10.3. Determinar el procedimiento establecido para informar de forma comprensible a los grupos de interés, incluyendo los distintos niveles de la estructura organizativa del Centro, acerca de, al menos:
 - Oferta formativa,
 - Objetivos de los títulos, plan de estudios y guías docentes,
 - Resultados de aprendizaje obtenidos por los egresados,
 - Políticas de acceso, admisión (perfil de ingreso recomendado) y orientación de los estudiantes,
 - Metodologías de enseñanza-aprendizaje y sistemas de evaluación (criterios de calificación, incluidas las prácticas externas),
 - Movilidad,
 - Reclamaciones, quejas/alegaciones y sugerencias,

- Posibilidades en relación a la continuidad de los estudios y/o a las diversas oportunidades de empleo y ámbitos de desempeño profesional,
- Acceso, evaluación, promoción y reconocimiento del personal académico y de apoyo a la docencia,
- Servicios y recursos ofrecidos por la Universidad/Centro,
- Resultados de la enseñanza, tanto previstos, como realmente obtenidos (tasas de rendimiento académico/aprendizaje, inserción laboral, y satisfacción de los distintos grupos de interés),
- Resultados de las evaluaciones externas realizadas al título (VMSA),

10.4. Definir cómo se realiza el control, revisión periódica y mejora continua de la información pública que se facilita a los grupos de interés,

10.5. Indicar el procedimiento (cómo, quién, cuándo) empleado para rendir cuentas sobre los resultados de la publicación y difusión de información sobre los títulos, así como de otras actividades relacionadas, desarrolladas por el Centro.

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

CAPÍTULO 11. MANTENIMIENTO Y ACTUALIZACIÓN DEL SAIC

La Facultad debe disponer de una metodología de trabajo y de los recursos necesarios para diseñar e implantar un Sistema de Aseguramiento Interno de Calidad (SAIC) que ayude de manera eficaz al logro y mejora de sus resultados, y posibilite su evaluación externa con carácter periódico.

Para ello deberá atender a las siguientes directrices:

- 11.1. Definir el órgano responsable (estructura, funciones y toma de decisiones) y el procedimiento de control, revisión y mejora continua del SAIC y de la documentación que le da soporte.
- 11.2. Indicar los grupos de interés implicados y vías de participación en el diseño, implantación, y mantenimiento del SAIC.
- 11.3. Disponer de un sistema que permita el acceso a la documentación del SAIC a los implicados, asegurando que ésta describe de manera fiel y actualizada tanto los procesos que se llevan a cabo en el Centro, como sus mecanismos de medición, análisis y mejora.
- 11.4. Definir una sistemática para lograr un conocimiento operativo de lo previsto en la documentación del SAIC por parte de los diferentes grupos de interés, con la profundidad y detalle adecuados a cada caso.
- 11.5. Establecer un procedimiento para asegurar que los registros generados durante la implementación del SAIC se conservan en un soporte que garantice su integridad, acceso y trazabilidad durante el periodo que se especifique como necesario.
- 11.6. Definir, documentar y determinar por la Unidad para la Calidad (UC) de la Universidad de Murcia el procedimiento establecido para desarrollar **auditorías internas** periódicas al SAIC, con el fin de evaluar de manera objetiva su grado de implantación real en el Centro.

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

PA07 Auditorías Internas al SAIC de Centros de la Universidad de Murcia.

11.7. Solicitar a ANECA, en los casos en que el Centro considere la posibilidad de acreditarse institucionalmente a través de la certificación de su SAIC, y siguiendo el Programa AUDIT, la realización de **auditorías externas**, de modo que su reconocimiento contribuya a incrementar la confianza de los grupos de interés en la calidad de las actividades que se realizan en aquel.

En el capítulo 1 del presente manual se describe cómo desde el Centro y desde la Unidad para la Calidad se llevan a cabo las actuaciones relacionadas con las directrices enumeradas en este capítulo.