

## **E. SG1.1 -DOCUMENTO DE POLÍTICA DE CALIDAD Y OBJETIVOS DE LA FACULTAT DE FILOLOGIA, TRADUCCIÓ I COMUNICACIÓ**

La Facultat de Filologia, Traducció i Comunicació es un centro universitario de formación académica y de investigación de alto nivel, responsable de estudios de grado, máster y doctorado de elevado contenido académico y aplicado. Este centro ha destacado desde su fundación por una excelente calidad docente e investigadora conseguida por su profesorado en el ámbito académico, así como por la profesionalidad de su personal administrativo y técnico.

La Facultat de Filologia, Traducció i Comunicació de la Universitat de València es consciente de la importancia de la calidad y de mantener y mejorar estos niveles de calidad, que han de ser evaluados y mantenidos en el tiempo como un factor estratégico para conseguir que sus egresados adquieran las competencias (conocimientos, habilidades y actitudes) que corresponden a su titulación y que son necesarias para el correcto ejercicio de su futura labor profesional, de manera que sean reconocidas como un mérito por los empleadores y la sociedad en general.

Por ello, la Facultad dedica y dirige sus esfuerzos a la consecución del mayor grado de satisfacción de todos los implicados en el proceso formativo (estudiantes, profesorado, personal de administración y servicios) y de todos los agentes externos que son receptores de la capacidad profesional de los titulados. Esta implicación del centro se ha de traducir en un compromiso continuo que garantice el uso de recursos técnicos, económicos y humanos a su disposición, que resulten necesarios, siempre dentro del estricto cumplimiento de los requisitos legales aplicables, tanto a nivel autonómico como estatal y europeo.

Los grupos de interés (delimitados en el *Manual de calidad*) son el objetivo fundamental de este esfuerzo con el propósito de lograr su plena satisfacción mediante un trato y una atención personalizados. Para ello, la Facultat de Filologia, Traducció i Comunicació ha elaborado e implementado el Sistema de Garantía Interno de Calidad

(SGIC) del centro, basado en las directrices y parámetros establecidos por la Universitat de València y la Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación (ANECA).

Nuestro compromiso busca:

- LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS
- LA SATISFACCIÓN DE NUESTRO PERSONAL Y OTROS GRUPOS DE INTERÉS
- LA IMPLICACIÓN DE TODOS CON LA MEJORA CONTINUA

Por ello, esta Facultad establece las siguientes directrices generales para la consecución de los objetivos de calidad y que constituyen nuestra **POLÍTICA DE CALIDAD**:

- ✓ Establecer una sistemática actuación, y documentarla, para asegurar la calidad de nuestros procesos.
- ✓ Conseguir un compromiso permanente de mejora continua y llevar a cabo las acciones correctivas y preventivas que pudieran ser necesarias.
- ✓ Establecer cauces adecuados de información y participación para todos los grupos de interés.
- ✓ Procurar que la Política de Calidad sea entendida y aceptada por todo el personal del centro y asegurar que se encuentre a disposición pública.
- ✓ Facilitar la formación continua adecuada a todo nuestro personal, según sus respectivas actividades, y facilitar los conocimientos necesarios para que puedan desarrollar su actividad.
- ✓ Asegurar que el Sistema de Gestión Interna de Calidad se mantiene efectivo y que es controlado y revisado de forma periódica.

Esta Facultad se compromete a desarrollar permanentemente las directrices que se acuerden en materia de calidad y por ello se pide a todo el personal, sin distinción de funciones, que se identifique con la consecución de los objetivos a través del cumplimiento en todo momento de las directrices del SGIC y de los requisitos que sean de aplicación.

Para llevar a cabo esta Política de Calidad, esta Facultad define unos OBJETIVOS DE CALIDAD que se recogen en este documento.

Aprobado por la Comisión de Calidad de Centro de la Facultat de Filologia, Traducció i Comunicació el 23 de noviembre de 2018.

Aprobado por la Junta de Facultat de Filologia, Traducció i Comunicació el 21 de diciembre de 2018.

Fecha y firma de la responsable del centro y de la comisión:

Firmado: Amparo Ricós Vidal

Decana de la Facultat de Filologia, Traducció i Comunicació

La responsable de la Comisión

Firmado: Amparo Ricós Vidal



El secretario de la Facultat

Firmado: Rafael Roca Ricart

## OBJETIVOS DE CALIDAD DE LA FACULTAT DE FILOLOGIA, TRADUCCIÓ I COMUNICACIÓ

Estos objetivos son de la Facultad y afectan a todos los títulos de grado y máster que se ofertan. Cualquier futura modificación tendrá que garantizar que los objetivos se mantengan específicos y claros, sean realistas y cuantificables.

Los objetivos se hallan agrupados en ocho tablas; siete de ellas se corresponden con las dimensiones del Sistema de Garantía Interno de Calidad, definidas tanto en el programa Verifica como en el Plan de la Universitat; la última tabla agrupa “objetivos transversales” que afectan a diversas dimensiones.

En las tablas figura, para cada objetivo, el indicador (p.e. binario: SÍ/NO) o comprobante de su realización, los agentes encargados de la misma y la temporalización prevista para su comprobación.

Además, en todos los objetivos se indica el órgano responsable del seguimiento, es decir, el órgano encargado de comprobar que los diferentes agentes han realizado las acciones que tienen encomendadas: la Comisión de Calidad de la Facultad (CCC), la Comisión del Título, que incluye tanto las Comisiones Académicas de Títulos (CAT), en el caso de los grados, como las Comisiones de Coordinación Académicas (CCA), en el caso de los másteres. Otros responsables pueden ser la Asamblea de Representantes (ADR) y el Servei d'Informació i Dinamització (SeDI) y las comisiones que se indican en el *Manual de calidad* del centro.

Por último, se toma en consideración si todos los objetivos expuestos tienen prioridad e importancia altas.

OBJETIVOS	COMPROBACIÓN / INDICADOR	AGENTE	PRIORIDAD (1 mucha 3 poco)	TEMPORALIZACIÓN	IMPORTANCIA (De 1 muy importante a 3 poco importante)	RESPONSABLE DE SEGUIMIENTO
<b>1. PROGRAMA FORMATIVO</b>						
Revisar después del tercer año de implantación los objetivos y competencias de las titulaciones y el perfil del egreso.	-Indicador binario	CCC	1	Al tercer año	1	CCC
Revisar después del primer año de implantación el perfil de ingreso de las titulaciones.	-Indicador binario	CCC	1	Primer año	1	CCC
<b>2. ORGANIZACIÓN DE LA ENSEÑANZA</b>						
Desarrollar los programas de captación, que faciliten el conocimiento permanente de nuestra oferta en los entornos de procedencia de nuestros estudiantes y nuestras estudiantes para garantizar una comunicación fluida entre los distintos niveles educativos.	-Número de acciones planteadas. -Número de participantes en las acciones.	Equipo decanal Presidente/a CAT /CCA Coordinador/a de grado SeDI ADR	1	Anual	1	CCC
Identificar y resolver incidencias en los procesos de selección, admisión y matrícula.	Informe de incidencias	Secretaría del centro ADR CAT/CCA Equipo decanal	2	Anual	1	CCC
Revisar las guías docentes presentadas en las diferentes asignaturas del curso y de todas las titulaciones, evaluando si cumplen los requisitos técnicos y de calidad.	Indicador binario	CCC CAT CCA	1	Anual	1	CCC
Identificar incidencias y proponer mejoras en los procesos de modificación y exposición pública de las guías docentes	Informe de incidencias	Secretaría del centro Equipo decanal CAT /CCA	2	Anual	1	CCC
<b>3. RECURSOS HUMANOS</b>						
Identificar las necesidades de personal (PDI / PAS) para el correcto desarrollo del programa formativo, de la organización y desarrollo de la enseñanza y del sistema de garantía de calidad.	Informe de necesidades	Equipo decanal CAT /CCC Departamentos Administrador/a del centro SIUV	1	Anual	1	CCC

Facilitar la formación complementaria del personal (PAS y PDI).	Número de acciones Número de participantes	Equipo decanal Administrador/a SFPIE	2	Bienal	1	CCC
<b>4. RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS</b>						
Continuar realizando acciones de mejora para garantizar la cobertura adecuada a las necesidades derivadas del aprendizaje: fondos bibliográficos, salas de estudio, puestos de lectura, puestos informáticos, laboratorios de prácticas, aulas de autoaprendizaje (idiomas, informática...), formación extracurricular, etc.	-Número de puestos de lectura. -Número de puestos de informática -Número de aulas de autoaprendizaje ...	Facultat de Filologia, Traducció i Comunicació Equipo decanal Departamentos ADR SIB	1	Anual	1	CCC
Optimizar la utilización de los recursos materiales	Indicador binario	Facultat de Filologia, Traducció i Comunicació Equipo decanal Departamentos CAT / CCA	1	Anual	1	CCC
<b>5. DESARROLLO DE LA ENSEÑANZA</b>						
Identificar las necesidades formativas de nivelación que faciliten al alumnado una óptima incorporación a cada uno de los títulos que se implantan en el centro y les ayuden a mejorar su rendimiento académico. Proponer aspectos de mejora (grupos específicos)	-Indicador binario (estudio de necesidades) -Número de acciones implementadas. -Se pueden analizar todos los indicadores de rendimiento (tasa de éxito, tasa de rendimiento...)	Equipo decanal Presidente CAT/CCA Coordinador/a de grado y máster.	1	Anual	1	CCC
Realizar actividades informativas para el alumnado de nuevo ingreso	Informe de actividades	Equipo decanal CAT /CCA ADR Secretaría del centro SeDI	1	Anual	1	CCC
Comprobar la actividad del programa de mentoría (Entreiguals)	Informe de los coordinadores del programa	Equipo decanal SeDI	2	Anual	2	CCC

Incentivar el trabajo de coordinación docente.	Número de acciones	Equipo decanal CAT / CCA Departamentos	2	Anual	1	CCC
Incentivar la elaboración de material docente	Número de nuevos materiales docentes	Departamentos SFPIE Servei de Publicacions	3	Cada cuatro años	2	CCC
Establecer un plan general de movilidad de estudiantes, que incluya tanto el soporte al alumnado, como acciones de acogida destinadas a estudiantes procedentes del extranjero. <ul style="list-style-type: none"> <li>Fomentar la movilidad del alumnado.</li> <li>Realizar actividades informativas, de bienvenida y acogida de estudiantes procedentes de otras universidades a través de programas de movilidad</li> </ul>	Número de acciones de acogida -I.DE3.1 Movilidad de los estudiantes enviados. -I.DE3.2. Movilidad de los estudiantes recibidos.	Comisión de movilidad Servei de Relacions Internacionals OREiP	1	Anual	1	CCC
Contribuir a optimizar la inserción profesional del alumnado, tanto mediante la formación curricular como extracurricular.	Encuestas Cursos	Comisión de prácticas. Equipo decanal OPAL ADEIT	2	Anual	1	CCC
Realizar jornadas de orientación profesional	Informe	Equipo decanal OPAL ADEIT	1	Anual	2	CCC
Apostar decididamente por generalizar las prácticas profesionales externas de los estudiantes, mediante la firma de convenios con organizaciones e instituciones que faciliten la integración social y profesional de los titulados; evaluando y revisando la eficacia de los mismos.		Equipo decanal Comisión de prácticas externas CAT /CCA ADEIT	1	Anual	1	CCC
Supervisar el correcto desarrollo de las prácticas externas curriculares	Informe de los responsables de cada título, si es necesario -I.DE5.1 Prácticas externas obligatorias	Comisión de prácticas externas CAT /CCA ADEIT	2	Anual	1	CCC
Facilitar la realización de prácticas y actividades extracurriculares	Número de prácticas y actividades - I.DE5.2.	Comisión de prácticas externas	1	Anual	1	CCC

	Tasa de estudiantes que realizan prácticas externas no obligatorias e integradas en el PE. -I.DE5.3. Tasa de estudiantes que realizan prácticas externas voluntarias	ADEIT				
Ampliar y actualizar los convenios con los agentes externos (empresas,...)	Número de acciones	Equipo decanal CCC CAT/CCA ADEIT	1	Anual	1	CCC
Analizar el grado de cumplimiento de los objetivos relativos al indicador de graduación	-I.DE7.12 Indicador de tasa de graduación	CCC CAT/CCA	1	Anual a partir de la primera promoción de titulados	1	CCC
Analizar el grado de cumplimiento de los objetivos relativos al indicador de abandono	-I.DE7.5- para grados y másteres)	CCC CAT /CCA	1	Anual (este indicador se señalará cuando la titulación tenga implantados los suficientes cursos para su cálculo)	1	CCC
Analizar el grado de cumplimiento de los objetivos relativos al indicador de eficiencia.	-I.DE7.12 Indicador de tasa de eficiencia	CCC CAT/CCA	1	Anual (este indicador se señalará cuando la titulación tenga implantados los suficientes cursos para su cálculo)	1	CCC
<b>6. RESULTADOS</b>						
Establecer los instrumentos necesarios para conocer las opiniones, expectativas y necesidades de nuestros estudiantes, profesores, personal de administración y servicios, titulados...	Número de instrumentos puestos en marcha	Equipo decanal UQ	1	Anual	1	CCC
Implementar y desarrollar las encuestas que se han planteado en el SGIC	Indicador binario	CCC UQ	2	Anual	1	CCC
Promover la participación de los distintos grupos de interés en la realización de las encuestas de satisfacción.	Porcentaje de encuestas realizadas	CCC CAT /CCA UQ	2	Anual	1	CCC
Analizar y mejorar, si es necesario, los indicadores que se han especificado en el SGIC	Indicador binario	CCC UQ	2	Cuando sea necesario	1	CCC

7. SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD						
Revisar la política y objetivos de calidad del centro	Indicador binario	CCC	2	Anual	1	CCC
Revisar y, si procede, actualizar los programas formativos	Informe	CAT / CCA	2	Anual	2	CCC
Garantizar la resolución de incidencias o el traslado a los órganos competentes, si es el caso.	Informe	Equipo decanal Administrador/a del centro	2	Anual	2	CCC
Comprobar el cumplimiento de los objetivos específicos establecidos en los procesos de seguimiento de cada título	Informe	CAT / CCA	1	Anual	1	CCC
Definir la información relevante para cada grupo de personas destinatarias, en materia de oferta de las titulaciones de grado y posgrado del centro	Indicador binario	Equipo decanal CCC	1	Anual	1	CCC
Promover la cultura de calidad: formación en herramientas de calidad aplicadas a la docencia, conocimiento de los indicadores de calidad,...	Número de cursos de formación Número de asistentes	Equipo decanal CCC	2	Anual	1	CCC
Diseñar y actualizar de manera permanente un sistema de información sobre los resultados de la inserción profesional de las diferentes titulaciones, que contengan, las principales salidas profesionales y las emergentes y las demandas profesionales del entorno. Todo ello para su adecuada difusión a todas las personas interesadas dentro y fuera de la UV	Indicador binario	Equipo decanal CCC OPAL	2	Anual	1	CCC
Incrementar el índice de satisfacción de todos los grupos de de interés	Media de los ítems de la encuesta de satisfacción por bloques -I.REZ.1 Satisfacción de los grupos de interés	CCC Equipo decanal UQ	1	Anual	1	CCC
Garantizar la publicación en la página web institucional y la actualización de la siguiente información: <ul style="list-style-type: none"> <li>El documento de Política y objetivos de calidad del centro</li> <li>El Manual del sistema de garantía interna de calidad</li> <li>La oferta formativa</li> <li>Las guías docentes de las asignaturas</li> <li>Los objetivos y la planificación de las</li> </ul>	Indicador binario	Equipo decanal CCC CAT / CCA Secretaría del centro Departamentos SIUV Unitat de Web i Marketing	1	Anual	1	CCC

titulaciones <ul style="list-style-type: none"> <li>Las políticas de acceso y orientación de los estudiantes</li> <li>Las metodologías de enseñanza, aprendizaje y evaluación</li> <li>Las posibilidades de movilidad</li> <li>Los mecanismos para realizar alegaciones, reclamaciones y sugerencias</li> <li>Los procedimientos de acceso, evaluación, promoción y reconocimiento del personal académico y de apoyo</li> <li>Los servicios que ofrece el Centro y la utilización de los recursos materiales</li> <li>Los resultados de la enseñanza (en cuanto al aprendizaje, inserción laboral y satisfacción de los distintos grupos de interés)</li> </ul>		UWM				
<b>8. TRANSVERSAL</b>						
Potenciar la presencia y participación de los estudiantes en la toma de decisiones y en los órganos de representación, para garantizar la integración plena en la vida universitaria	Número de estudiantes que participan en los órganos Número de estudiantes que votaron en las últimas elecciones	Equipo decanal Departamentos ADR Junta Electoral	1	Anual	1	CCC
Potenciar las Comisiones Académicas (CAT, CCA) con la finalidad de garantizar la adecuación y coherencia permanente de los contenidos establecidos de cada titulación	Informe de balance anual sobre las actuaciones relevantes de las comisiones	Equipo decanal	1	Anual	1	CCC