


	PROCESO PARA DEFINIR LA POLÍTICA Y OBJETIVOS DE CALIDAD		 Facultad de Biblioteconomía y Documentación
	EDICIÓN: 1ª	CÓDIGO: PPOC_BYD_ OBSOLETO	

PROCESO PARA DEFINIR LA POLÍTICA Y OBJETIVOS DE CALIDAD



Elaborado por: Comisión Garantía Interna de Calidad Fecha: 12.11.2009 Firma	Revisado por: Vicerrectorado de Calidad y Formación Continua Fecha: Firma	Aprobado por: Junta de Facultad Fecha: 13.11.2009 Firma
--	--	--

	PROCESO PARA DEFINIR LA POLÍTICA Y OBJETIVOS DE CALIDAD		 Facultad de Biblioteconomía y Documentación
	EDICIÓN: 1ª	CÓDIGO: PPOC_BYD_ OBSOLETO	

ÍNDICE

1.- OBJETO	3
2.- ALCANCE.....	3
3.- NORMATIVA	3
4.- DEFINICIONES.....	4
5.- DESCRIPCIÓN / DESARROLLO DEL PROCESO	4
6.- UNIDADES IMPLICADAS.....	6
7.- DOCUMENTOS.....	7
8.- DIAGRAMA.....	7
9.- SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN.....	10
10.- ARCHIVO.....	11
11.- HISTÓRICO DE CAMBIOS.....	12
ANEXOS	12

OBSOLETO

	PROCESO PARA DEFINIR LA POLÍTICA Y OBJETIVOS DE CALIDAD		 Facultad de Biblioteconomía y Documentación
	EDICIÓN: 1ª	CÓDIGO: PPOC_BYD_ OBSOLETO	

1.- OBJETO.

El presente proceso tiene por objeto establecer las actuaciones encaminadas a definir la Política de Calidad de la Facultad de Biblioteconomía y Documentación de la Universidad de Extremadura, así como los Objetivos de Calidad específicos y el modo en que se difunden los mismos, con el propósito de mejorar el funcionamiento de la Institución.

La Facultad de Biblioteconomía y Documentación de la UEX es una institución pública que quiere mejorar tanto en los procesos y procedimientos educativos, en su implicación con la sociedad extremeña, como en los administrativos que se realizan en sus instalaciones con el objeto de incrementar la calidad del proceso formativo de sus alumnos y mejorar las actuaciones administrativas que de ellas se deriven.

2.- ALCANCE.

La definición de la Política y Objetivos de Calidad es un proceso interno que se desarrolla dentro de la Facultad de Biblioteconomía y Documentación (FBYD) de la Universidad de Extremadura. Es el primer eslabón para desarrollar un Sistema de Garantía Interna de la Calidad.

Este proceso se inicia cuando el Equipo Decanal define la Política de Calidad que quiere aplicar en la FBYD. A partir de la definición de unas directrices políticas, éstas se concretan en unos objetivos específicos de calidad para cada uno de los ámbitos de actuación, previamente definidos. Posteriormente, tanto la Política como los objetivos deberán ser difundidos entre la comunidad universitaria (Profesores, P.A.S. y estudiantes) y demás grupos de interés que tengan relación con la Facultad. Finaliza este proceso con la revisión de la Política, Objetivos y Actividades de Difusión que el Equipo Decanal ha implantado durante un curso académico. Esta revisión, deberá tener en cuenta los resultados obtenidos mediante indicadores objetivos a lo largo de un curso académico, permitiendo así una adaptación y mejora continua de esta Política de Calidad.

3.- NORMATIVA

Para la definición inicial y posterior revisión de la Política de Calidad y los Objetivos Específicos de Calidad de la Facultad de Biblioteconomía y Documentación, será necesario tener en cuenta los siguientes documentos legales y normativas:

3.1.- Internacional



- Criterios y Directrices de Calidad del EEES

3.2.- Estatal

- Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales.

3.3.- Universitaria

- Política de Calidad de la Universidad de Extremadura.
- Estatutos de la Universidad de Extremadura

	PROCESO PARA DEFINIR LA POLÍTICA Y OBJETIVOS DE CALIDAD		 Facultad de Biblioteconomía y Documentación
	EDICIÓN: 1ª	CÓDIGO: PPOC_BYD_ OBSOLETO	

- Normativas y Reglamentos del Centro.

4.- DEFINICIONES

- **Grupo de interés:** toda aquella persona, grupo o institución que se preocupa por el Centro, sus enseñanzas o los resultados obtenidos. Estos podrían incluir estudiantes, profesores, padres, administraciones públicas, empleadores usuarios, instituciones y sociedad en general.
- **Objetivo de Calidad:** relación de aspectos, propuestas, intenciones y resultados a lograr con el propósito de mejorar la institución, oferta formativa, unidad o servicios que se evalúan.
- **Política de Calidad del Centro:** conjunto de directrices que marcan las intenciones y orientación del Centro con respecto a la Calidad.

5.- DESCRIPCIÓN / DESARROLLO DEL PROCESO

El proceso de definición de la Política y de los Objetivos de Calidad evoluciona por diversas fases, las cuales se detallan a continuación.

5.1.- Pregunta previa.

El proceso de definición de la Política de Calidad y sus objetivos, es un proceso en continua revisión. Es un proceso cíclico que se repetirá anualmente. La primera fase se inicia con la comprobación de la existencia en la Facultad de una Política y Objetivos Específicos de Calidad. En el caso de que éstos ya existieran (ya implantados o tras un curso académico de aplicación), se deberán revisar y evaluar también anualmente si fuera necesario. Esta actuación será competencia de la Comisión de Calidad de la Facultad de Biblioteconomía y Documentación.



Si no existiera una definición expresa de la Política de Calidad y su concreción en Objetivos Específicos de Calidad, el primer paso de este proceso será la definición del órgano encargado de esta función.

5.2.- Órgano responsable de establecer la Política y Objetivos de Calidad.

El Equipo Decanal de la FBVD es el responsable de establecer un compromiso institucional, cada curso académico, con la Política de Calidad y la Excelencia, haciendo una definición expresa de la intención de implantar un Sistema de Garantía Interna de la Calidad, así como estableciendo las líneas maestras de su actuación. Para facilitar la implantación de esta cultura de la Calidad, se creará una Comisión de Calidad de la Facultad de Biblioteconomía y Documentación (CCFBVD) (PPOC_D002).

La Comisión de Calidad de la FBVD estará compuesta por el Responsable de Calidad de la FBVD (RCFBVD) (que supervisará, tutelaré y coordinará todos los Procesos de Calidad del Centro), los miembros del Equipo Decanal y representantes de todos los sectores integrantes de la Junta de Facultad.

Definidas las directrices básicas de la Política de Calidad por el Equipo Decanal, será la CCFBVD la que deberá analizar tanto los resultados de cursos anteriores como los marcos de referencia y normativas existentes y aplicables en este ámbito, tanto a nivel nacional, autonómico, como específicos de nuestra Universidad y Facultad, para hacer una concreción de esta Política en Objetivos Específicos de Calidad.

	PROCESO PARA DEFINIR LA POLÍTICA Y OBJETIVOS DE CALIDAD		 Facultad de Biblioteconomía y Documentación
	EDICIÓN: 1ª	CÓDIGO: PPOC_BYD_ OBSOLETO	

5.3.- Definición de la Política de Calidad.

La CCFBYD se encargará de elaborar el documento en el que se recoja, para cada curso académico, la Política de Calidad (PC), siguiendo las directrices básicas del Equipo Decanal (**PPOC_D003**). Este documento debe ser conocido y aprobado por la comunidad universitaria. Por ello, al final de cada curso académico, deberá ser llevado a la Junta de Facultad para su aprobación (**PPOC_D004**).

5.4.- Definición de los Objetivos de Calidad.

Aprobada la Política de Calidad por parte de la Junta de Facultad de la FBVD, la CCFBYD identificará las actuaciones específicas a llevar a cabo, y realizará una definición concreta de Objetivos Específicos de Calidad (OEC) (**PPOC_D005**), previo análisis de los resultados obtenidos en los cursos anteriores (resultados de los programas formativos, de la inserción laboral y de la satisfacción, demanda y expectativas de los estudiantes, PDI, PAS y la sociedad). Nuevamente, el documento generado por la CCFBYD debe ser conocido y aprobado por la comunidad universitaria. La Junta de Facultad ratificará el trabajo realizado por la Comisión, aprobando anualmente los OEC (**PPOC_D006**).

5.5.- Definición de las Actividades para difundir la Política de Calidad.

Tras la aprobación de la PC y de los OEC en la Junta de Facultad, y a pesar de que en ella existen representantes de todos los colectivos de la comunidad universitaria, es necesario que éstas se difundan y sean conocidas por todos los grupos de interés de la titulación. Para ello, la CCFBYD se reunirá a principios del curso académico para definir las actividades que permitan realizar una difusión institucional de la Política de Calidad y de los Objetivos Específicos de Calidad que se llevarán a cabo durante un curso académico en la Facultad de Biblioteconomía y Documentación, empleando para ello los canales más habituales (web, guía académica, etc.). Fruto del trabajo de la CCFBYD se elaborará un documento en el que se recoge el Plan de Comunicación (**PPOC_D007**).

5.6.- Difusión de la Política de Calidad y Objetivos Específicos de Calidad.



El responsable de garantizar una correcta difusión de la Política de Calidad de la Facultad y de sus Objetivos Específicos será el RCFBYD. Éste deberá garantizar que todos los agentes implicados en el proceso formativo y que tengan relación con la titulación y el Centro (Profesores, P.A.S., Alumnos, Empleadores, Usuarios de las instalaciones, Administración educativa y Entidades Deportivas, etc.) la conozcan. Será el responsable de garantizar que la información sea la correcta y esté actualizada en los diferentes documentos en los que aparezca la Política de Calidad de la Facultad (**PPOC_D008**). El seguimiento del programa de difusión se recogerá según el documento "Lista de seguimiento y Control de las actividades de difusión" (**PPOC_D009**).

5.7.- Despliegue de la Política y los Objetivos de Calidad

Para conseguir alcanzar los Objetivos de Calidad definidos y desplegar la Política de Calidad el Responsable de Calidad del Centro coordinará el resto de Procesos del Sistema de Garantía Interna de Calidad a tal fin.

5.8.- Revisión periódica de la Política de Calidad y Objetivos Específicos de Calidad.

La PC de la FBVD debe ser revisada anualmente. Para ello, durante el segundo cuatrimestre de cada curso académico, la CCFBYD debe ir recogiendo evidencias de los diferentes procesos que se han puesto en marcha en el Centro. Tras el análisis de los resultados, deberán comprobar si los OEC planteados han sido los adecuados, así como su grado de cumplimiento y adecuación a la PC definida con anterioridad.

	PROCESO PARA DEFINIR LA POLÍTICA Y OBJETIVOS DE CALIDAD		 Facultad de Biblioteconomía y Documentación
	EDICIÓN: 1ª	CÓDIGO: PPOC_BYD_ OBSOLETO	

La CCFBYD elaborará un documento/memoria anual en el que se recojan las incidencias más destacadas, y el grado de cumplimiento de la Política de Calidad, de los Objetivos de Calidad y de las actividades realizadas para la Difusión de estos elementos (PPOC_D010). Dicho informe recogerá además la propuesta de mejora de la CCFBYD.

El documento elaborado debe ser valorado por la Junta de Facultad, que ratificará la validez y adecuación de la PC y los OEC (PPOC_D011).

5.9.- Revisión/Elaboración de la Política de Calidad y Objetivos Específicos de Calidad.



Si fuera necesario, y tras la aprobación del informe anual presentado por la CCFBYD en la Junta de Facultad, se realizará una nueva definición/revisión de la PC de la Facultad para el próximo curso académico, ajustándola a los cambios y sugerencias emanadas de este órgano. Este proceso, nuevamente lo inicia el Equipo Decanal.

Excepcionalmente, la revisión de esta PC puede realizarse en un menor tiempo, cuando ésta coincida con periodos de cambios en la Dirección del Centro.

6.- UNIDADES IMPLICADAS.

Los órganos y unidades implicados en el proceso de definición de la Política de Calidad y de los Objetivos Específicos de Calidad de la Facultad de Biblioteconomía y Documentación son los siguientes:

Unidad/Órgano	Puesto/Responsable	Descripción de tareas
Decano		<ul style="list-style-type: none"> Proponer el nombramiento del Responsable de Calidad de la Facultad de Biblioteconomía y Documentación siguiendo el procedimiento marcado en los estatutos de la UEx.
Equipo Decanal		<ul style="list-style-type: none"> Establecer un compromiso institucional con la cultura de calidad y definir las líneas maestras de la Política de Calidad. Definir la composición de la Comisión de Calidad de la Facultad de Biblioteconomía y Documentación.
Representantes de Comunidad Universitaria en la Junta de Facultad		<ul style="list-style-type: none"> Proponer los representantes de cada sector en la CCFBYD
Junta de Centro		<ul style="list-style-type: none"> Aprobar la propuesta de los miembros de la CCFBYD Aprobar la Política y Objetivos de Calidad del Centro
Responsable de Calidad de la Facultad de Biblioteconomía y Documentación		<ul style="list-style-type: none"> Garantizar la difusión la Política de Calidad de la FBVD Garantizar la difusión de los OEC de la FBVD Coordinar el despliegue de la Política y

	PROCESO PARA DEFINIR LA POLÍTICA Y OBJETIVOS DE CALIDAD		
	EDICIÓN: 1ª	CÓDIGO: PPOC_BYD_ OBSOLETO	

		los Objetivos de Calidad de la FBYP
Comisión de Calidad de la Facultad de Biblioteconomía y Documentación (CCFBYP)		<ul style="list-style-type: none"> Definir la Política de Calidad de la FBYP Establecer los Objetivos Específicos de Calidad de la FBYP. Definir las actividades para la difusión de la PC y OEC. Revisar la Política de Calidad y Objetivos Específicos de Calidad del la FBYP

7.- DOCUMENTOS.

El proceso de definición de la Política de Calidad y de los Objetivos Específicos de Calidad generará y utilizará los siguientes documentos:

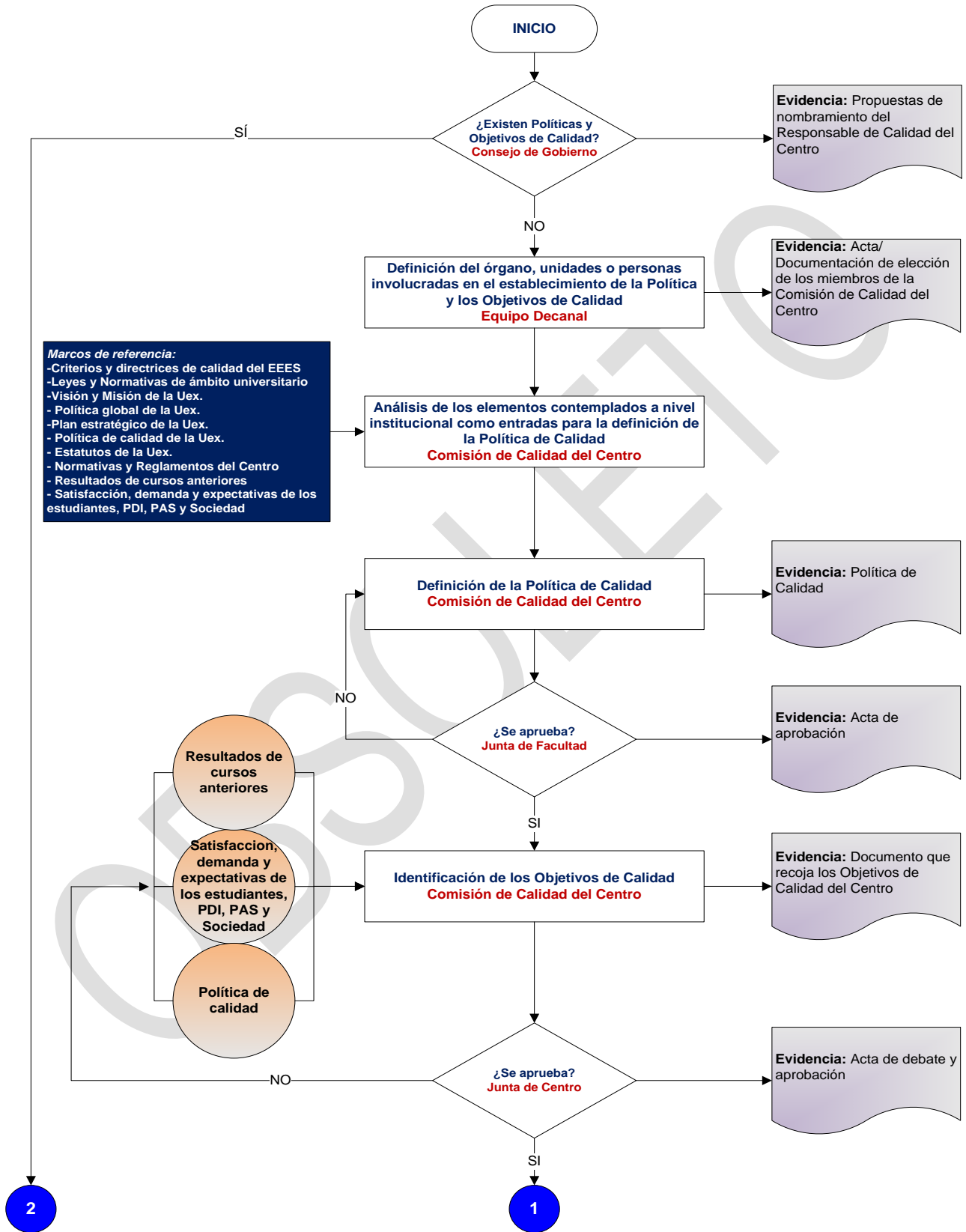
7.1.- Documentos generados (Salida).

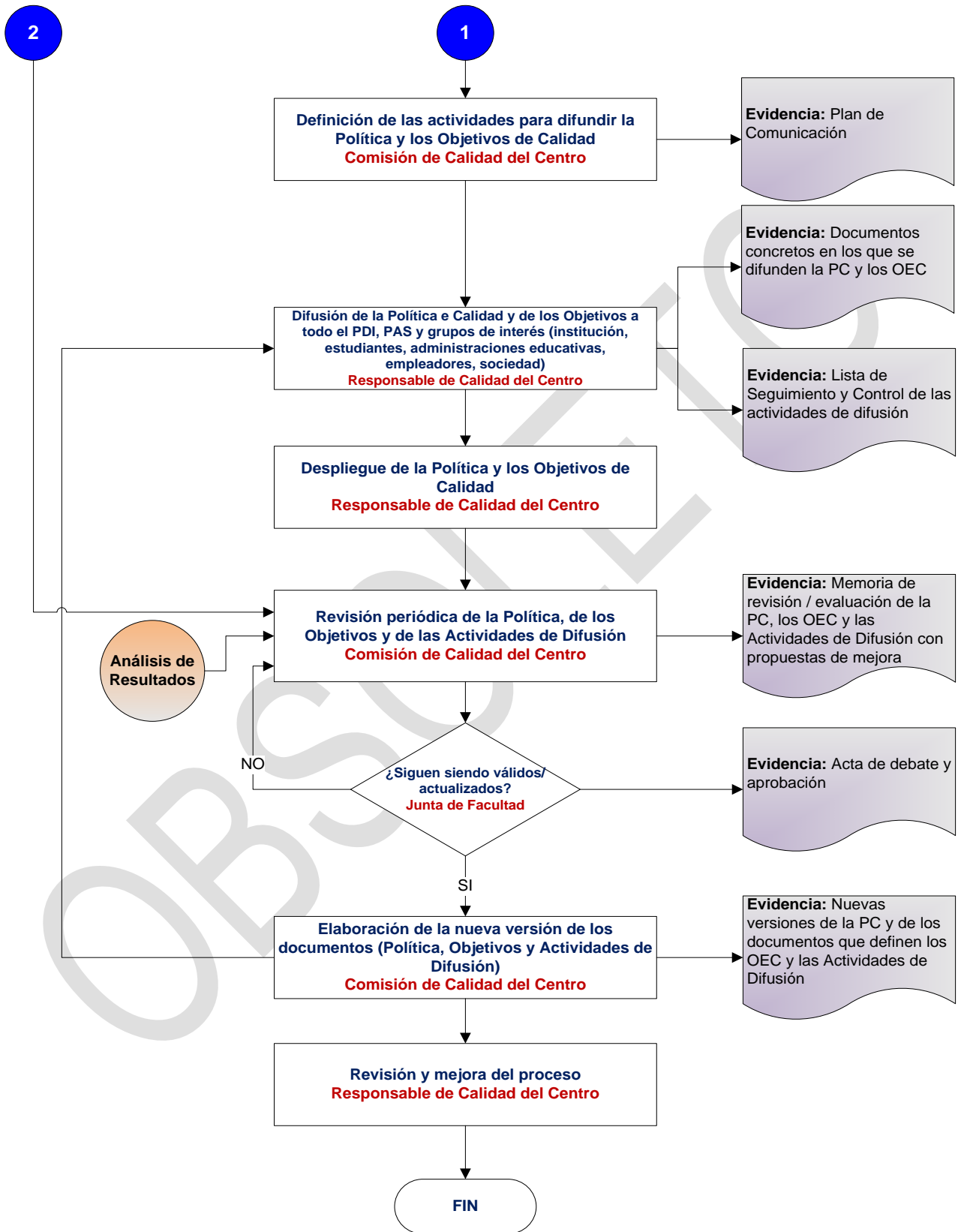
- PPOC_D001. Propuesta de nombramiento del Responsable de Calidad de la FBYP.
- PPOC_D002. Acta/Documento de elección de los miembros de la Comisión de Calidad del Centro.
- PPOC_D003 Documento con la Política de Calidad de la Facultad de Biblioteconomía y Documentación.
- PPOC_D004. Acta/Certificado de aprobación de la Política de Calidad de la FBYP por parte de la Junta de Facultad.
- PPOC_D005. Documento con los Objetivos Específicos de Calidad de la FBYP.
- PPOC_D006. Acta/Certificado de aprobación de los Objetivos Específicos de Calidad de la FBYP por parte de la Junta de Facultad.
- PPOC_D007. Plan de Comunicación (documento en el que se recojan las actuaciones para la difusión de la PC y OEC de la FBYP)
- PPOC_D008. Documentos concretos en los que se difunden la PC y OEC de la FBYP
- PPOC_D009. Lista de Seguimiento y Control de las actividades de difusión
- PPOC_D010. Memoria de revisión/evaluación de la Política de Calidad, Objetivos Específicos de Calidad y Actividades de Difusión llevadas a cabo durante el curso académico, incluyendo la propuesta de mejora de la CCFBYD.
- PPOC_D011. Acta/Certificado de aprobación de la Memoria de revisión/evaluación de la Política de Calidad, Objetivos Específicos de Calidad y Actividades de Difusión llevadas a cabo durante el curso académico en la FBYP por parte de la Junta de Facultad.
- PPOC_D012. Seguimiento y Evaluación de la Política de Calidad y Objetivos Específicos de Calidad.



7.2.- Documentos utilizados (Entrada).

- Documentos legales y normativas universitarias que tengan relación con los procesos de Calidad
- Análisis de Resultados de los procedimientos implantados para el control de la calidad.

8.- DIAGRAMA.





	PROCESO PARA DEFINIR LA POLÍTICA Y OBJETIVOS DE CALIDAD		 Facultad de Biblioteconomía y Documentación
	EDICIÓN: 1ª	CÓDIGO: PPOC_BYD_ OBSOLETO	

9.- SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN.

9.1 Seguimiento

El responsable del seguimiento y evaluación del proceso de definición de la Política de Calidad y de sus objetivos será el Responsable de Calidad de la Facultad de Biblioteconomía y Documentación (RCFBYD). La importancia de los procesos de calidad y de implantar una cultura de calidad en las Facultades, demanda la creación de una nueva figura especialista en esta materia, el Responsable de Calidad de la FBVD, quien tendrá asignada por el Decano la función de dirigir, supervisar, coordinar y evaluar los procesos que permitan la implantación de un Sistema de Garantía de Calidad.

La definición de la Política de Calidad, su posterior concreción en Objetivos Específicos de Calidad que deberán ser difundidos entre la comunidad universitaria y otros grupos de interés, es un proceso que se realiza anualmente (curso académico natural). Por tanto, tras una primera definición de éstos, su revisión y evaluación debe realizarse anualmente. Esta revisión debe producirse antes del fin del periodo lectivo, permitiendo así implantar las mejoras antes del siguiente curso académico.

Para realizar el seguimiento de este proceso el RCFBYD se servirá de toda la información disponible, especialmente de los anexos de seguimiento de acciones (**PPOC_A.VI**) y de comprobación de evidencias (**PPOC_A.VII**).



9.2 Evaluación

El RCFBYD será el encargado de solicitar las evidencias emanadas del resto de procesos de control de la calidad, para su posterior análisis. Será, además, el que convoque puntualmente a la Comisión de Calidad de la Facultad de Biblioteconomía y Documentación para que proceda al estudio y análisis de estos resultados y evalúe el cumplimiento, tanto de las actividades que se han empleado para la difusión de los Objetivos de Calidad, del cumplimiento de estos Objetivos, como de la Política general de Calidad desarrollada durante ese curso académico.

Para facilitar el trabajo del RCFBYD en el seguimiento del proceso diseñado y recoger las evidencias que permitan su posterior análisis se elaborará una Lista de Comprobación, "Seguimiento y Evaluación de la Política de Calidad y Objetivos Específicos de Calidad" (**PPOC_D012**). Además, podrá registrar las sugerencias o quejas que se produzcan referentes a este proceso, para darle traslado a la CCFBYD, y que serán estudiadas oportunamente.



Para una mejora continua y evaluar el trabajo realizado se tendrán en cuenta lo siguientes *indicadores*:

- Porcentaje de objetivos de calidad anuales alcanzados (objetivos logrados sobre objetivos totales),
- Estudio comparativo del indicador anterior en relación al mismo indicador en anualidades anteriores (enfocando el estudio en la comparación interanual).

	PROCESO PARA DEFINIR LA POLÍTICA Y OBJETIVOS DE CALIDAD		 Facultad de Biblioteconomía y Documentación
	EDICIÓN: 1ª	CÓDIGO: PPOC_BYD_OBSOLETO	

10.- ARCHIVO

<i>Identificación del registro</i>	<i>Soporte de archivo</i>	<i>Responsable custodia</i>	<i>Tiempo de conservación</i>
Copia del nombramiento del Responsable de Calidad de la FBVD	Papel y/o informático	Secretario Académico de la FBVD	Permanente
Acta de Aprobación de la composición y elección de los miembros de la CCFBVD por la Junta de Facultad	Papel y/o informático	Secretario Académico de la FBVD	Permanente
Acta de las reuniones de la CCFBVD.	Papel y/o informático	Secretario Académico de la FBVD	Permanente
Documento que recoja la PC y los OEC para un curso académico	Papel y/o informático	Secretario Académico de la FBVD	Permanente
Acta de Aprobación de la PC y OEC para cada curso académico por la Junta de Facultad	Papel y/o informático	Secretario Académico de la FBVD	Permanente
Plan de Comunicación	Papel y/o informático	Secretario Académico de la FBVD	Permanente
Documentos concretos en los que se difunden la PC y OEC	Papel y/o informático	Secretario Académico de la FBVD	Permanente
Lista de Seguimiento y Control de las actividades de difusión	Papel y/o informático	Secretario Académico de la FBVD	Permanente
Memoria de revisión/evaluación de la PC, OEC y las Actividades de Difusión, que recoja la propuesta de mejora de la CCFBVD.	Papel y/o informático	Secretario Académico de la FBVD	Permanente
Acta de Aprobación de la Memoria de revisión/evaluación de PC, OEC y Actividades de Difusión por la Junta de Facultad	Papel y/o informático	Secretario Académico de la FBVD	Permanente
Lista de Seguimiento y Evaluación de la PC y OEC	Papel y/o informático	Secretario Académico de la FBVD	Permanente

	PROCESO PARA DEFINIR LA POLÍTICA Y OBJETIVOS DE CALIDAD		 Facultad de Biblioteconomía y Documentación
	EDICIÓN: 1ª	CÓDIGO: PPOC_BYD_ OBSOLETO	

11.- HISTÓRICO DE CAMBIOS.

EDICIÓN	FECHA	MODIFICACIONES REALIZADAS

ANEXOS

- [PPOC A.I.](#). Modelo de Política de Calidad de la Facultad de Biblioteconomía y Documentación.
- [PPOC A.II.](#) Modelo de Objetivos Específicos de Calidad de la Facultad de Biblioteconomía y Documentación.
- [PPOC A.III.](#) Modelo de Plan de Comunicación.
- [PPOC A.IV.](#) Modelo de Lista de Seguimiento y Control de las actividades de difusión.
- [PPOC A.V.](#) Modelo de Seguimiento y Evaluación de la Política de Calidad y Objetivos Específicos de Calidad.
- [PPOC A.VI.](#) Documento de seguimiento de acciones
- [PPOC A.VII.](#) Listado de comprobación de evidencias