

## 9 SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD DEL TÍTULO

### 9.1 Responsables del sistema de garantía de calidad del plan de estudios

El sistema de garantía de calidad en la Universidad de Jaén se estructura en dos niveles de responsabilidad, por una parte a nivel institucional a través del Vicerrectorado de Planificación Estratégica y Gestión de la Calidad que se encarga de la coordinación de los procesos de evaluación de calidad de las titulaciones, departamentos y servicios ([www.ujaen.es/serv/gcalidad/](http://www.ujaen.es/serv/gcalidad/)) y por otro la Facultad de Humanidades y CC. EE. a través de la Comisión de Garantía de Calidad del Centro.

\* MANUAL SGIC – INDICACIÓN RESPONSABLES DEL SGIC. Capítulo 3.

<http://www.ujaen.es/centros/fachum/calidad/index.htm>

La estructura que la Facultad de Humanidades y CC. EE. ha establecido para lograr el desarrollo y cumplimiento de los objetivos marcados en su Sistema de Garantía de Calidad, se articula en:

- Equipo de Dirección; Coordinador de Calidad
- Comisión de Garantía de Calidad ; Grupos de Mejora
- Los miembros que conforman actualmente la Comisión de Garantía de Calidad de la Facultad (CGCF) son:
  - PRESIDENTA: DECANA: D<sup>a</sup> María Dolores Escarabajal Arrieta
  - VICEDECANA DE CALIDAD: D<sup>a</sup> María José Sueza Espejo
  - UN REPRESENTANTE DE CADA UNO DE LOS TÍTULOS
  - D. Ángel Contreras de la Fuente, D. Luís Joaquín García López, D<sup>a</sup> Antonia García Luque, D<sup>a</sup> Paula García Ramírez, D. Santiago Jaén Milla, D. Egidio Moya García, D<sup>a</sup>. Genara Pulido Tirado, D. Vicente Salvatierra Cuenca, D. Felipe Serrano Estrella,
  - UN REPRESENTANTE DE ESTUDIANTES: Vacante
  - UN REPRESENTANTE DEL PAS: D<sup>a</sup> Guadalupe García Núñez
  - UN MIEMBRO DEL SERVICIO DE PLANIFICACIÓN Y EVALUACIÓN DEL VICERRECTORADO DE GRADO, POSGRADO Y FORMACIÓN PERMANENTE D. Jacinto Fernández Lombardo
  - EL SECRETARIO DE LA FACULTAD D. Antonio Quesada Armenteros

En cuanto a los procedimientos a aplicar tenemos:

PM01: Procedimiento de medición, análisis y mejora

El objeto del presente documento es definir cómo la Facultad de Humanidades y CC. EE. garantiza que se miden y analicen los resultados del aprendizaje, de la inserción laboral y de la satisfacción de los grupos de interés, así como cualquier otro resultado que pueda afectar a la calidad de la formación oficial que se imparte. A partir de este análisis, el procedimiento indica cómo se toman decisiones para la mejora de la calidad de las enseñanzas impartidas.

Resultado de este análisis de resultados se desprenderán acciones correctivas para alcanzar los objetivos previstos, propuestas de mejora que afecten al SGIC o a alguno de sus procesos, o la propuesta de objetivos para la siguiente anualidad.

El ámbito de aplicación afecta a todos los títulos oficiales impartidos por la Facultad de Humanidades y CC. EE.

[http://www.ujaen.es/centros/fachum/calidad/MANUAL\\_PROCEDIMIENTOS//PM01\\_v01\\_Medicion\\_y\\_mejora.pdf](http://www.ujaen.es/centros/fachum/calidad/MANUAL_PROCEDIMIENTOS//PM01_v01_Medicion_y_mejora.pdf)

## 9.2 Procedimientos de evaluación y mejora de la calidad de la enseñanza y el profesorado

### PC01.- Procedimiento de oferta formativa.

Establecer el modo por el cual la Facultad de Humanidades y CC. EE. Establecen su oferta formativa para su posterior aprobación por los órganos correspondientes.

[http://www.ujaen.es/centros/fachum/calidad/MANUAL\\_PROCEDIMIENTOS/PC01\\_v01\\_Oferta\\_formativa\\_centros.pdf](http://www.ujaen.es/centros/fachum/calidad/MANUAL_PROCEDIMIENTOS/PC01_v01_Oferta_formativa_centros.pdf)

### PC02.- Procedimiento de revisión y mejora de las titulaciones.

Tiene por objeto la forma en que la Facultad de Humanidades y CC. EE. revisa y mejora de forma sistemática la programación y desarrollo de las titulaciones oficiales que oferta para garantizar tanto el cumplimiento de los objetivos establecidos en sus programas formativos, como la actualización de los mismos para lograr la máxima satisfacción de sus grupos de interés.

[http://www.ujaen.es/centros/fachum/calidad/MANUAL\\_PROCEDIMIENTOS/PC02\\_v01\\_Revision\\_y\\_mejora\\_de\\_titulaciones.pdf](http://www.ujaen.es/centros/fachum/calidad/MANUAL_PROCEDIMIENTOS/PC02_v01_Revision_y_mejora_de_titulaciones.pdf)

### PC03.- Procedimiento de perfiles de ingreso y captación de estudiantes.

Como la Facultad de Humanidades y CC. EE. define, hace público y mantiene continuamente actualizado el perfil idóneo de ingreso de sus estudiantes para cada una de las titulaciones oficiales que oferta, así como de las actividades que deben realizar para determinar el perfil real de ingreso con que los estudiantes acceden a dichas titulaciones, así como establecer las actuaciones a realizar para elaborar, aprobar y llevar a cabo un plan de captación de estudiantes acorde con el perfil definido y la oferta de plazas de cada una de sus titulaciones.

[http://www.ujaen.es/serv/spe/AUDIT/manual\\_procedimientos/Procedimientos/PC03\\_v01\\_Perfiles\\_ingreso\\_estudiantes.doc](http://www.ujaen.es/serv/spe/AUDIT/manual_procedimientos/Procedimientos/PC03_v01_Perfiles_ingreso_estudiantes.doc)

### PC04.- Procedimiento de selección, admisión y matriculación de estudiantes.

Establecer la sistemática a aplicar en la selección, admisión y matriculación de estudiantes para la Facultad de Humanidades y CC. EE.

[http://www.ujaen.es/centros/fachum/calidad/MANUAL\\_PROCEDIMIENTOS/PC03\\_v01\\_Perfiles\\_ingreso\\_estudiantes.pdf](http://www.ujaen.es/centros/fachum/calidad/MANUAL_PROCEDIMIENTOS/PC03_v01_Perfiles_ingreso_estudiantes.pdf)

### PC05.- Procedimiento de orientación a estudiantes.

Establecer el modo en la que la Facultad de Humanidades y CC. EE. define, hace público y actualiza continuamente las acciones referentes a orientar a sus estudiantes sobre el

desarrollo de la enseñanza en cada uno de los títulos que oferta, para que puedan conseguir los máximos beneficios del aprendizaje.

Las actividades de orientación serán las referidas a acciones de acogida, tutoría, apoyo a la formación y orientación laboral, al menos.

[http://www.ujaen.es/centros/fachum/calidad/MANUAL\\_PROCEDIMIENTOS/PC05\\_v01\\_Orientacion\\_a\\_estudiantes.pdf](http://www.ujaen.es/centros/fachum/calidad/MANUAL_PROCEDIMIENTOS/PC05_v01_Orientacion_a_estudiantes.pdf)

PC06.- Procedimiento de planificación y desarrollo de las enseñanzas.

Garantizar que las enseñanzas que oferta la Facultad de Humanidades y CC. EE. se realizan de acuerdo con las previsiones realizadas, para lo que planifica e implanta su programa formativo de modo que los estudiantes consigan alcanzar los objetivos definidos en cada una de sus titulaciones.

[http://www.ujaen.es/centros/fachum/calidad/MANUAL\\_PROCEDIMIENTOS/PC06%20\\_%20v01\\_Planificacion\\_y\\_desarrollo\\_de\\_la\\_ensenanza.pdf](http://www.ujaen.es/centros/fachum/calidad/MANUAL_PROCEDIMIENTOS/PC06%20_%20v01_Planificacion_y_desarrollo_de_la_ensenanza.pdf)

PC07.- Procedimiento de evaluación del aprendizaje.

Definir y actualizar las acciones referentes a garantizar la correcta evaluación del aprendizaje de sus estudiantes en cada uno de los títulos que oferta.

[http://www.ujaen.es/serv/spe/AUDIT/manual\\_procedimientos/Procedimientos/PC07\\_v01\\_Evaluacion\\_del\\_aprendizaje.doc](http://www.ujaen.es/serv/spe/AUDIT/manual_procedimientos/Procedimientos/PC07_v01_Evaluacion_del_aprendizaje.doc)

PC10.- Procedimiento de orientación profesional.

Este procedimiento establece el modo en que la Facultad de Humanidades y CC. EE. define, hace público y actualiza las acciones referentes a la orientación profesional a los estudiantes de cada uno de los Títulos oficiales que oferta.

[http://www.ujaen.es/centros/fachum/calidad/MANUAL\\_PROCEDIMIENTOS/PC07\\_v01\\_Evaluacion\\_del\\_aprendizaje.pdf](http://www.ujaen.es/centros/fachum/calidad/MANUAL_PROCEDIMIENTOS/PC07_v01_Evaluacion_del_aprendizaje.pdf)

PM02.- Procedimiento de satisfacción, expectativas y necesidades.

Se trata de definir como la Facultad de Humanidades y CC. EE. garantiza que miden y analizan los resultados de satisfacción de los grupos de interés, así como obtener información sobre sus necesidades y expectativas, los cuales se utilizan para tomar decisiones sobre la mejora de la calidad de las enseñanzas impartidas.

[http://www.ujaen.es/centros/fachum/calidad/MANUAL\\_PROCEDIMIENTOS/PM02\\_v01\\_Satisfaccion\\_expectativas\\_necesidades.pdf](http://www.ujaen.es/centros/fachum/calidad/MANUAL_PROCEDIMIENTOS/PM02_v01_Satisfaccion_expectativas_necesidades.pdf)

PA03.- Procedimiento de gestión de la prestación de servicios. Definir las necesidades de los servicios que influyen en la calidad del proceso de enseñanza-aprendizaje de las enseñanzas impartidas en la misma. Define y diseña la prestación de nuevos servicios universitarios y actualiza las prestaciones habituales en función de sus resultados. Mejora continuamente los

servicios que presta, para adaptarse permanentemente a las nuevas necesidades y expectativas. Informa de los resultados de la gestión de los servicios prestados a los órganos que corresponda y a los distintos grupos de interés.

Este procedimiento es de aplicación a todas las actividades que la Facultad de Humanidades y CC. EE. realiza para determinar las necesidades, planificar, actualizar, gestionar y verificar la adecuación de los servicios que el Centro presta para todas las enseñanzas que se imparten en el mismo.

Asimismo, es de aplicación a todas las personas que, individualmente por su cargo o actividad, o formando parte de las Comisiones u Órganos de gobierno del Centro realizan las actividades descritas.

[http://www.ujaen.es/centros/fachum/calidad/MANUAL\\_PROCEDIMIENTOS/PA03\\_v01\\_Gestion\\_de\\_los\\_servicios.pdf](http://www.ujaen.es/centros/fachum/calidad/MANUAL_PROCEDIMIENTOS/PA03_v01_Gestion_de_los_servicios.pdf)

PA05.- Procedimiento de gestión de personal académico y apoyo a la docencia.

Se trata de establecer el modo en que la Facultad de Humanidades y CC. EE. garantiza y mejora la calidad de su personal académico y de apoyo a la docencia, asegurando que el acceso, gestión y formación de los mismos, se realiza con garantía para poder cumplir con las funciones que le son propias.

[http://www.ujaen.es/centros/fachum/calidad/MANUAL\\_PROCEDIMIENTOS/PA05\\_v01\\_Gestion\\_Personal.pdf](http://www.ujaen.es/centros/fachum/calidad/MANUAL_PROCEDIMIENTOS/PA05_v01_Gestion_Personal.pdf)

PE03.- Procedimiento de diseño de la oferta formativa.

Establecer el modo en que la Facultad de Humanidades y CC. EE. define, hace público y mantiene continuamente actualizado el perfil idóneo de ingreso de sus estudiantes para cada una de las titulaciones oficiales que oferta, así como las actividades que deben realizar para determinar el perfil real de ingreso con que los estudiantes acceden a dichas titulaciones.

Establecer las actuaciones a realizar para elaborar, aprobar y llevar a cabo un plan de captación de estudiantes acorde con el perfil definido y la oferta de plazas de cada una de las titulaciones.

[http://www.ujaen.es/centros/fachum/calidad/MANUAL\\_PROCEDIMIENTOS/PE03\\_v01\\_Diseño\\_de\\_oferta\\_formativa.pdf](http://www.ujaen.es/centros/fachum/calidad/MANUAL_PROCEDIMIENTOS/PE03_v01_Diseño_de_oferta_formativa.pdf)

9.3 Procedimiento para garantizar la calidad de las prácticas externas y los programas de movilidad

PC08: Procedimiento de Movilidad de estudiantes

El objeto del presente procedimiento es establecer el modo en el que la Facultad de Humanidades y CC. EE. garantizan y mejora la calidad de las estancias de sus estudiantes en otras universidades y de los estudiantes de otras universidades en el Centro, para que adquieran los objetivos y competencias del Título.

El presente documento es de aplicación a todos los Títulos oficiales impartidos por la Facultad de Humanidades y CC. EE.

[http://www.ujaen.es/centros/fachum/calidad/MANUAL\\_PROCEDIMIENTOS/PC08\\_v01\\_Movilidad\\_estudiantes.pdf](http://www.ujaen.es/centros/fachum/calidad/MANUAL_PROCEDIMIENTOS/PC08_v01_Movilidad_estudiantes.pdf)

PC09: Procedimiento de prácticas externas

El objeto del presente procedimiento es establecer el modo en que los centros garantizan y mejoran la calidad de las prácticas externas de sus estudiantes.

El presente documento es de aplicación a todas los Títulos oficiales impartidos en la Facultad de Humanidades y CC. EE.

[http://www.ujaen.es/centros/fachum/calidad/MANUAL\\_PROCEDIMIENTOS/PC09\\_v01\\_Practicas\\_externas.pdf](http://www.ujaen.es/centros/fachum/calidad/MANUAL_PROCEDIMIENTOS/PC09_v01_Practicas_externas.pdf)

9.4 Procedimiento de análisis de la inserción laboral de los graduados y de la satisfacción con la formación recibida

PC13: Procedimiento de inserción laboral

El objeto del presente procedimiento es establecer el modo en el que la Facultad de Humanidades y CC. EE. recibe y utiliza para la mejora de sus títulos oficiales, la información sobre la inserción laboral de sus titulados.

Independientemente de que en el proceso PM02 (Satisfacción, expectativas y necesidades) se tenga en cuenta el análisis de las opiniones de los egresados, en el presente procedimiento, habida cuenta del método utilizado para determinar la situación laboral de los titulados de la UJA, se obtiene también una medida del grado de satisfacción de los egresados con los diferentes títulos impartidos en los Centros de la UJA.

El presente documento es de aplicación a todos los títulos impartidos en la Facultad de Humanidades y CC. EE.

[http://www.ujaen.es/centros/fachum/calidad/MANUAL\\_PROCEDIMIENTOS/PC13\\_v01\\_Insercion\\_Laboral.pdf](http://www.ujaen.es/centros/fachum/calidad/MANUAL_PROCEDIMIENTOS/PC13_v01_Insercion_Laboral.pdf)

PM02: Procedimiento de satisfacción, expectativas y necesidades

El objeto del presente documento es definir cómo los centros garantizan que se miden y analizan los resultados de satisfacción de los grupos de interés, así como que obtienen información sobre sus necesidades y expectativas, los cuales se utilizan para tomar decisiones sobre la mejora de la calidad de las enseñanzas impartidas.

Este procedimiento es de aplicación a todos los grupos de interés de la Facultad de Humanidades y CC. EE.

[http://www.ujaen.es/centros/fachum/calidad/MANUAL\\_PROCEDIMIENTOS/PM02\\_v01\\_Satisfaccion\\_expectativas\\_necesidades.pdf](http://www.ujaen.es/centros/fachum/calidad/MANUAL_PROCEDIMIENTOS/PM02_v01_Satisfaccion_expectativas_necesidades.pdf)

9.5 Procedimiento para el análisis de la satisfacción de los distintos colectivos implicados (estudiantes, personal académico y de administración y servicios, etc.) y de atención a la sugerencias y reclamaciones. Criterios específicos en el caso de extinción del título

PM02: Procedimiento de satisfacción, expectativas y necesidades

El objeto del presente documento es definir cómo los centros garantizan que se miden y analizan los resultados de satisfacción de los grupos de interés, así como que obtienen información sobre sus necesidades y expectativas, los cuales se utilizan para tomar decisiones sobre la mejora de la calidad de las enseñanzas impartidas. Este procedimiento es de aplicación a todos los grupos de interés de la Facultad de Humanidades y CC. EE.

[http://www.ujaen.es/centros/fachum/calidad/MANUAL\\_PROCEDIMIENTOS/PM02\\_v01\\_Satisfaccion\\_expectativas\\_necesidades.pdf](http://www.ujaen.es/centros/fachum/calidad/MANUAL_PROCEDIMIENTOS/PM02_v01_Satisfaccion_expectativas_necesidades.pdf)

PA04: Procedimiento de gestión de incidencias (SQRF)

El objeto del presente documento es definir cómo la Facultad de Humanidades y CC. EE. garantiza la correcta gestión de las incidencias (Sugerencias,

Quejas, Reclamaciones y Felicitaciones, en adelante S-Q-R-F) que ocurren y le son comunicadas por sus grupos de interés, con el fin de mejorar los servicios que presta.

Este procedimiento es de aplicación a las incidencias (S-Q-RF) que se planteen relativas a cualquiera de los títulos oficiales que imparte la Facultad de Humanidades y CC. EE.

[http://www.ujaen.es/centros/fachum/calidad/MANUAL\\_PROCEDIMIENTOS/PA04\\_v01\\_Gestion\\_de\\_incidencias\\_S-Q-R-F.pdf](http://www.ujaen.es/centros/fachum/calidad/MANUAL_PROCEDIMIENTOS/PA04_v01_Gestion_de_incidencias_S-Q-R-F.pdf)

PC15: Procedimiento de extinción de un título

Este documento tiene por objeto establecer el modo por el cual los centros garantizan que, en caso de extinción de un título oficial, los estudiantes que hubiesen iniciado las correspondientes enseñanzas van a disponer de un adecuado desarrollo efectivo de las mismas hasta su finalización.

El presente documento es de aplicación a todos los títulos impartidos en la Facultad de Humanidades y CC. EE.

[http://www.ujaen.es/centros/fachum/calidad/MANUAL\\_PROCEDIMIENTOS/PC15\\_v01\\_Extincion\\_titulo.pdf](http://www.ujaen.es/centros/fachum/calidad/MANUAL_PROCEDIMIENTOS/PC15_v01_Extincion_titulo.pdf)

PC11: Procedimiento de resultados académicos

El objeto del presente documento es definir cómo los centros garantizan que se miden y analizan los resultados del aprendizaje y cómo se toman decisiones a partir de los mismos, para la mejora de la calidad de las enseñanzas impartidas en el Centro.

Este procedimiento es de aplicación a todos los títulos que se imparten en la Facultad de Humanidades y CC. EE.

[http://www.ujaen.es/centros/fachum/calidad/MANUAL\\_PROCEDIMIENTOS/PC11\\_v01\\_Resultados\\_academicos.pdf](http://www.ujaen.es/centros/fachum/calidad/MANUAL_PROCEDIMIENTOS/PC11_v01_Resultados_academicos.pdf)

#### PC12: Procedimiento de información pública

El objeto del presente procedimiento es establecer el modo en los centros hacen pública la información actualizada relativa a los Títulos que imparte para el conocimiento de sus grupos de interés.

El presente documento es de aplicación a la información relativa a todo los Títulos ofertados por la Facultad de Humanidades y CC. EE.

[http://www.ujaen.es/centros/fachum/calidad/MANUAL\\_PROCEDIMIENTOS/PC12\\_v01\\_Informacion\\_Publica.pdf](http://www.ujaen.es/centros/fachum/calidad/MANUAL_PROCEDIMIENTOS/PC12_v01_Informacion_Publica.pdf)

#### PA01: Procedimiento de gestión de los documentos y evidencias

Este documento tiene por objeto establecer la forma de elaborar, revisar y aprobar la documentación del Sistema de Gestión

Interna de la Calidad (en adelante SGIC) implantado la Facultad de Humanidades y CC. EE. así como asegurar que se identifican los cambios y el estado de revisión actual de los documentos, que éstos permanecen legibles, fácilmente identificables y disponibles en los puntos de uso, que se identifican los documentos de origen externo, así como que se previene el uso no intencionado de documentación obsoleta.

Así mismo define los controles necesarios para la identificación, el almacenamiento, la protección, el tiempo de retención y la disposición de las evidencias o registros.

Este procedimiento es de aplicación a todos los documentos del SGIC implantado en la Facultad de Humanidades y CC. EE., a excepción del Manual del SGIC, cuya estructura y responsabilidades de elaboración, revisión y aprobación quedan descritas en el propio Manual.

También es de aplicación a todas las evidencias o registros asociados al SGIC implantado en la Facultad de Humanidades y CC. EE.

[http://www.ujaen.es/centros/fachum/calidad/MANUAL\\_PROCEDIMIENTOS/PA01\\_v01\\_Gestion\\_de\\_documentos\\_y\\_evidencias.pdf](http://www.ujaen.es/centros/fachum/calidad/MANUAL_PROCEDIMIENTOS/PA01_v01_Gestion_de_documentos_y_evidencias.pdf)

#### PM01: Procedimiento de medición, análisis y mejora

El objeto del presente documento es definir cómo los centros garantizan que se miden y analicen los resultados del aprendizaje, de la inserción laboral y de la satisfacción de los grupos de interés, así como cualquier otro resultado que pueda afectar a la calidad de la formación oficial que se imparte. A partir de este análisis, el procedimiento indica cómo se toman decisiones para la mejora de la calidad de las enseñanzas impartidas.

Resultado de este análisis de resultados se desprenderán acciones correctivas para alcanzar los objetivos previstos, propuestas de mejora que afecten al SGIC o a alguno de sus procesos, o la propuesta de objetivos para la siguiente anualidad.

El ámbito de aplicación afecta a todos los títulos oficiales impartidos por el la Facultad de Humanidades y CC. EE.

[http://www.ujaen.es/centros/fachum/calidad/MANUAL\\_PROCEDIMIENTOS/PM01\\_v01\\_Medicion\\_y\\_mejora.pdf](http://www.ujaen.es/centros/fachum/calidad/MANUAL_PROCEDIMIENTOS/PM01_v01_Medicion_y_mejora.pdf)

PE01: Procedimiento de establecimiento, revisión y actualizaciones de la política y objetivos de la calidad.

Este documento tiene por objeto establecer la forma de elaborar y aprobar en primera instancia, y de revisar y actualizar de forma sistemática, la política y los objetivos generales de calidad de la Facultad de Humanidades y CC. EE. Asimismo se establece el modo en que se realiza su difusión a todo el personal docente, PAS, estudiantes y otros grupos de interés (institución, administraciones educativas, egresados, empleadores, sociedad, etc.).

Este procedimiento es de aplicación a la Facultad de Humanidades y CC. EE., y es la base para el establecimiento de su Sistema de Garantía Interna de Calidad.

[http://www.ujaen.es/centros/fachum/calidad/MANUAL\\_PROCEDIMIENTOS/PE01\\_%20v01\\_Politica\\_Calidad.pdf](http://www.ujaen.es/centros/fachum/calidad/MANUAL_PROCEDIMIENTOS/PE01_%20v01_Politica_Calidad.pdf)