

## 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 (<http://www.ujaen.es/serv/gcalidad/>) y por otro la Facultad de Humanidades Y Ciencias de la Educación a través de la Comisión de Garantía de Calidad de la Facultad. En la actualidad, el Sistema de garantía de calidad del centro ha sido verificado por ANECA, según consta en el Anexo III de esta memoria.

La Facultad de Humanidades y Ciencias de la Educación de la Universidad de Jaén (UJA), con el objetivo de favorecer la mejora continua de los títulos impartidos en la misma, garantizando un nivel de calidad que facilite sus acreditaciones y el mantenimiento de los mismos, ha considerado necesaria la implantación de un Sistema de Garantía Interna de la Calidad.

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

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

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

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

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

- Equipo Decanal; 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 las responsabilidades podemos destacar la puesta en práctica de los procedimientos de garantía de la calidad, aplicando los mismos y analizando sus resultados.

El Sistema de Garantía Interna de la Calidad (SGIC), en el Capítulo 3 de su Manual (MSGIC), titulado “Estructura de la Facultad de Humanidades y Ciencias de la Educación para el desarrollo del SGIC”, detalla la estructura que la Facultad ha establecido para lograr el desarrollo y cumplimiento de los objetivos marcados en su SGIC.

Aunque en el epígrafe 3.4.3. de dicho Capítulo, donde se detalla la composición y funciones de la Comisión de Garantía de Calidad, es cierto que no aparece explícitamente como miembro de la misma un representante de los agentes externos, no es menos cierto que en el epígrafe 3.4.4, titulado “Grupos de Mejora”, se indica literalmente:

“La Comisión de Garantía de Calidad de la Facultad de Humanidades y Ciencias de la Educación, bien por propia iniciativa o a propuesta del Equipo Decanal, propondrá la creación de grupos o equipos de mejora, para atender a la resolución de áreas de mejora previamente identificadas, bien como consecuencia de alguno de los procesos de evaluación al que el propio SGIC o la acreditación de los títulos de la Facultad obligan, o como consecuencia de sugerencias, quejas o reclamaciones planteadas desde alguno de los grupos de interés.”

Además, el Capítulo 4 del MSGIC, titulado “Política y Objetivos de Calidad”, identifica en su epígrafe 4.4.1 a los agentes externos como grupos de interés. También en el epígrafe 4.4.2 se indican los cauces de participación de los grupos de interés y, literalmente, se expone:

“Los alumnos, profesores y personal de apoyo del Centro están representados, o forman parte en su totalidad, de los diferentes órganos colegiados, así como de las diferentes comisiones que emanan de las anteriores (véase MSGIC-02).

Todo ello además de estar recogida su posible participación en los Consejos de Departamento y en los órganos de “entidad superior”, como Consejo Social, Claustro o Consejo de Gobierno y sus respectivas comisiones.

Empleadores, Administraciones Públicas y Sociedad en general están representados, dentro de la estructura de la Universidad de Jaén, en el Consejo Social y son consultados por el Centro ante decisiones en las que su opinión se considera fundamental, por medio de encuestas o reuniones mantenidas por su Decanato.

En los casos en que el Centro contempla la realización de prácticas externas, tanto obligatorias o no, esta relación es especialmente fluida, tanto con los representantes directos de los organismos o empresas en que éstas se realizan como con las personas encargadas de tutelar las tareas encomendadas a los estudiantes.”

Asimismo, en el epígrafe 4.4.3. del MSGIC, se indica la necesidad y forma de rendir cuentas a dichos grupos de interés.

Por último, conviene señalar que el SGIC de la Facultad de Humanidades y Ciencias de la Educación contiene otra serie de procedimientos (PA04: Gestión de incidencias S-Q-R-F; PM01: Medición, análisis y mejora; PM02: Satisfacción, expectativas y necesidades), en los que se explicitan canales de comunicación con los grupos de interés (incluidos los agentes externos).

Por lo tanto, queda, a nuestro juicio, garantizada la aportación de los agentes externos -como grupos de interés que son- directamente a través de los Grupos de Mejora que pueda convocar la propia Comisión de Garantía de Calidad, así como a través de su implicación en el SGIC según se articula en el mencionado Capítulo 4 del MSGIC.

En cuanto a los procedimientos a aplicar tenemos:

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

PM01: Procedimiento de medición, análisis y mejora

El objeto del presente documento es definir cómo la Facultad de Humanidades Y Ciencias de la Educación 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 la Facultad de Humanidades Y Ciencias de la Educación

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

PC01.- Procedimiento de revisión y mejora de las titulaciones.

Tiene por objeto la forma en que la Facultad de Humanidades Y Ciencias de la Educación 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/index.htm>

PE03.- Procedimiento de diseño de la oferta formativa.

Establecer el modo en que la Facultad de Humanidades Y Ciencias de la Educación 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/index.htm>

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

Como la Facultad de Humanidades Y Ciencias de la Educación 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/centros/fachum/calidad/index.htm>

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 Ciencias de la Educación

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

PC05.- Procedimiento de orientación a estudiantes.

Establecer el modo en la que la Facultad de Humanidades Y Ciencias de la Educación 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/index.htm>

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

Garantizar que las enseñanzas que oferta la Facultad de Humanidades Y Ciencias de la Educación 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/index.htm>

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/centros/fachum/calidad/index.htm>

PC10.- Procedimiento de orientación profesional.

Este procedimiento establece el modo en que la Facultad 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/index.htm>

PM02.- Procedimiento de satisfacción, expectativas y necesidades.

Se trata de definir como la Facultad de Humanidades Y Ciencias de la Educación 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/index.htm>

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 Ciencias de la Educación 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/index.htm>

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 Ciencias de la Educación 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.

Es de aplicación a todo el personal académico (profesorado de los diferentes tipos de contratos, niveles y dedicaciones) y de apoyo a la docencia (funcionarios y contratados laborales no decentes) que presta sus servicios en el ámbito de la Facultad de Humanidades Y Ciencias de la Educación.

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

### **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 Ciencias de la Educación garantiza 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 Ciencias de la Educación.

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

PC09: Procedimiento de prácticas externas

El objeto del presente procedimiento es establecer el modo en la Facultad de Humanidades Y Ciencias de la Educación garantiza 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 Ciencias de la Educación.

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

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 Ciencias de la Educación reciben 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 Ciencias de la Educación.

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

PM02: Procedimiento de satisfacción, expectativas y necesidades

El objeto del presente documento es definir cómo la Facultad de Humanidades Y Ciencias de la Educación 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 Ciencias de la Educación.

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

#### **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 la Facultad de Humanidades Y Ciencias de la Educación 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 Ciencias de la Educación.

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

PA04: Procedimiento de gestión de incidencias (SQRF)

El objeto del presente documento es definir cómo la Facultad de Humanidades Y Ciencias de la Educación garantizan 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 el Centro.

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

PC15: Procedimiento de extinción de un título

Este documento tiene por objeto establecer el modo por el cual la Facultad de Humanidades Y Ciencias de la Educación 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 Ciencias de la Educación

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

PC11: Procedimiento de resultados académicos

El objeto del presente documento es definir cómo la Facultad de Humanidades Y Ciencias de la Educación 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 Ciencias de la Educación.

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

PC12: Procedimiento de información pública

El objeto del presente procedimiento es establecer el modo en la Facultad de Humanidades Y Ciencias de la Educación 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 Ciencias de la Educación.

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

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 Ciencias de la Educación 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 Ciencias de la Educación, 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 Ciencias de la Educación.

[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 la Facultad de Humanidades Y Ciencias de la Educación 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 la Facultad de Humanidades Y Ciencias de la Educación

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

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 Ciencias de la Educación. 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 todos la Facultad de Humanidades Y Ciencias de la Educación, y es la base para el establecimiento de su Sistema de Garantía Interna de Calidad.

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

### **SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD DEL CENTRO ADSCRITO (E.U.M. Úbeda)**

Procedimiento en el Centro Adscrito Escuela Universitaria de Magisterio "Sagrada Familia SAFA (Úbeda). Este centro, sigue las directrices de calidad marcadas dentro del Programa de Gestión de Calidad y Medio Ambiente, desarrollado desde el curso 2001/2002 en toda la Institución "Fundación Escuelas Profesionales de la Sagrada Familia" de la que forma parte, año en el que se le adjudicó el Certificado de Calidad UNE-EN ISO 9001:2000 y Gestión Medioambiental UNE-EN ISO 14001:1996 por parte de la Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR). La última auditoría externa por parte de la Empresa AENOR tuvo lugar el día 5 de junio de 2007, con resultados positivos.