



Universidad de
Jaén

MANUAL DEL SGIC
Capítulo 1. El Sistema de Gestión Interna
de la Calidad

FACULTAD DE
CIENCIAS
SOCIALES Y
JURÍDICAS

ÍNDICE

- 1.1. OBJETO**
- 1.2. ÁMBITO DE APLICACIÓN**
- 1.3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA**
- 1.4. DESARROLLO**
 - 1.4.1. Introducción**
 - 1.4.2. Objetivos del SGIC**
 - 1.4.3. Alcance del SGIC**
 - 1.4.4. Documentos del SGIC**
 - 1.4.5. El Manual del SGIC**

Anexo 1.1. Mapa de procesos del SGIC de los Centros de la UJA

Anexo 1.2. Relación entre los procesos del SGIC de los Centros de la UJA y los criterios y directrices AUDIT

Edición	Fecha	Motivo de la modificación
00	11/02/2008	Edición Inicial
01	28/04/2008	Adaptación a la Facultad de Ciencias Sociales y Jurídicas

Elaboración y Revisión:

Fdo. Sonia Sánchez Andujar
Coordinadora de Calidad de la Facultad de Ciencias
Sociales y Jurídica
Fecha: 28/04/2008

Aprobación:

Fdo. Jorge Lozano Miralles
Decano de la Facultad de Ciencias Sociales y Jurídicas
Fecha: 28/04/2008

 Universidad de Jaén	MANUAL DEL SGIC Capítulo 1. El Sistema de Gestión Interna de la Calidad	FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y JURÍDICAS
---	--	--

1.1. OBJETO

Exponer los fundamentos y el alcance del SGIC implantado en la Facultad de Ciencias Sociales y Jurídicas, para garantizar la calidad de los títulos impartidos en la misma, así como el compromiso del Centro con el cumplimiento y mejora de sus obligaciones docentes.

1.2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

El ámbito de aplicación del SGIC incluye a todos los títulos que se imparten en la Facultad de Ciencias Sociales y Jurídicas, de los que la misma es responsable (grados y másteres).

1.3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

La relativa al gobierno de la Universidad (Estatutos y Reglamentos Generales) y de la Facultad de Ciencias Sociales y Jurídicas, así como a la procedente del MEC, ANECA y AGAE relativa a la configuración, desarrollo y evaluación de los títulos, y a los sistemas de garantía interna de la calidad (programa AUDIT).

1.4. DESARROLLO

1.4.1. Introducción

Como establece la Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril, por la que se modifica la Ley Orgánica 6/2001 de Universidades (LOMLOU) y los decretos que la desarrollan, todos los títulos oficiales de todas las Universidades han de someterse a un proceso de acreditación por parte de ANECA (o los órganos competentes de las Comunidades Autónomas, en algunos casos), tanto en el momento de presentar la propuesta de desarrollo del título que se presenta (verificación) como una vez que está completamente implantado (acreditación).

El proceso de acreditación de títulos, diseñado por ANECA, que articula la acreditación de una enseñanza oficial de grado o postgrado, se basa en un modelo compuesto de 9 criterios de calidad y 46 directrices. La estructura de

relaciones que soporta dicho modelo se ha construido sobre cinco ejes. Cada uno de ellos hace referencia a uno o varios criterios de calidad, tal y como se representa en la figura siguiente.



Esquema del modelo de acreditación

El criterio 9, que constituye asimismo un eje en el que se apoyan el resto de criterios y ejes, ha de mostrar que los responsables del Plan de Estudios han establecido algún Sistema de Garantía de Calidad que les permita analizar las desviaciones de lo planificado y las áreas susceptibles de mejora. Dicho sistema también hace posible definir e implantar propuestas para la mejora continua del plan de estudios.

En su definición se indica que “los responsables de la enseñanza disponen de sistemas de garantía de calidad que analizan su desarrollo y resultados, y que le permiten definir e implantar acciones de mejora continua de la calidad, con la participación de todos los implicados”, lo que supone que:

 Universidad de Jaén	MANUAL DEL SGIC Capítulo 1. El Sistema de Gestión Interna de la Calidad	FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y JURÍDICAS
---	--	--

• Existe un sistema de recogida de información, de revisión y mejora:

- De los objetivos del plan de estudios
- De las políticas y procedimientos de admisión
- De la planificación de la enseñanza
- Del desarrollo de la enseñanza y de la evaluación de los estudiantes
- De las acciones para orientar al estudiante
- De la dotación de personal académico
- De los recursos y servicios de la enseñanza
- De los resultados de aprendizaje

• Existen procedimientos de consulta que permitan recabar información de graduados, empleadores u otros grupos sociales relevantes, sobre la inserción profesional de los titulados, la formación adquirida (conocimientos, aptitudes y destrezas) y los perfiles profesionales o las necesidades de formación continua.

El diseño del SGIC, elaborado según estos principios y en base a la propuesta del programa AUDIT de la ANECA, habrá de ser verificado por esta Agencia y, una vez implantado, será sometido a un proceso de certificación por la misma. Por tanto, la disponibilidad del SGIC certificado facilitará la verificación de los futuros títulos universitarios, dado que el SGIC atiende a los requerimientos normativos de autorización y registro de los títulos de grado y máster.

La garantía de calidad puede describirse como la *atención sistemática, estructurada y continua a la calidad en términos de su mantenimiento y mejora*¹.

¹ ASEAN UNIVERSITY NETWORK QUALITY—ASSURANCE. *Manual for the Implementation of the Guidelines*. 2004, pág. 20.

 Universidad de Jaén	MANUAL DEL SGIC Capítulo 1. El Sistema de Gestión Interna de la Calidad	FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y JURÍDICAS
---	--	--

En el marco de las políticas y procesos formativos que se desarrollan en las universidades, la garantía de la calidad ha de permitir a estas instituciones *demostrar que toman en serio la calidad de sus programas y títulos y que se comprometen a poner en marcha los medios que aseguren y demuestren esa calidad².*

El desarrollo de sistemas de garantía de calidad exige un equilibrio adecuado entre las acciones promovidas por las instituciones universitarias y los procedimientos de garantía externa de calidad favorecidos desde las agencias de evaluación. La conjunción de ambos configura el Sistema de Garantía Interna de Calidad del sistema universitario de referencia.

El diseño del sistema comprende:

- Determinar las necesidades y expectativas de los estudiantes, así como las de otros grupos de interés³, con relación a la formación que se ofrece en las instituciones universitarias.
- Establecer los objetivos y el ámbito de aplicación del sistema de garantía interna de calidad.
- Determinar los criterios de garantía de calidad.

1.4.2. Objetivos del SGIC

Los objetivos básicos del SGIC son garantizar la calidad de todos los títulos de los que es responsable, grados y posgrados, revisando y mejorando, siempre que se considere necesario, sus programas formativos, basados en las necesidades y expectativas de sus grupos de interés a los que se tendrá puntualmente informados y manteniendo permanentemente actualizado el propio SGIC.

Con ello se espera:

- Responder al compromiso de satisfacción de las necesidades y expectativas generadas por la sociedad.

² ENQA. Criterios y Directrices para la Garantía de Calidad en el Espacio Europeo de Educación Superior. Pág. 9.

³ En el capítulo 4 del MGSIC se indica cómo se determinan los grupos de interés.

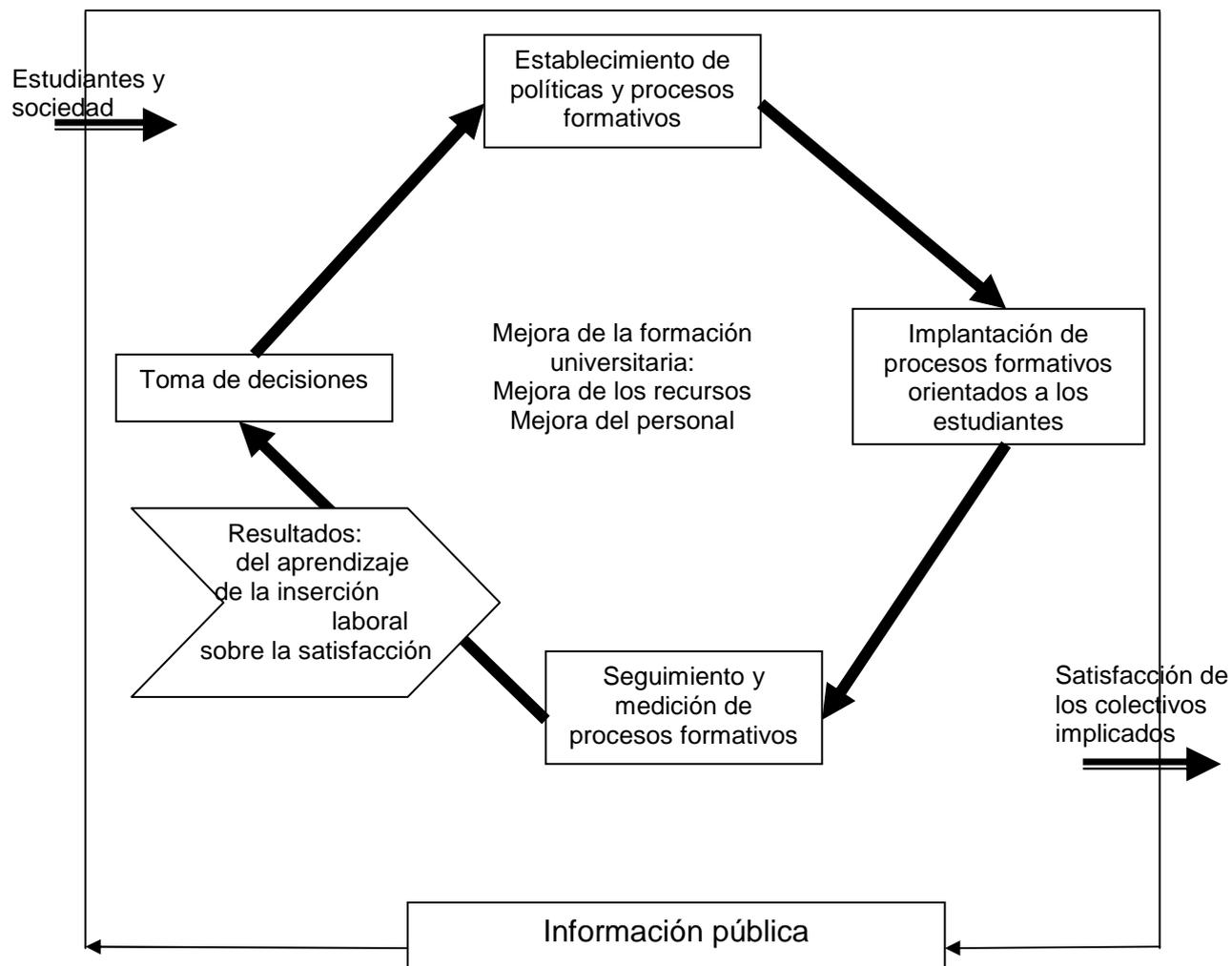
 <p>Universidad de Jaén</p>	<p>MANUAL DEL SGIC Capítulo 1. El Sistema de Gestión Interna de la Calidad</p>	<p>FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y JURÍDICAS</p>
--	--	---

- 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 a la garantía de calidad.
- Facilitar el proceso de acreditación de los títulos.

1.4.3. Alcance del SGIC

El alcance del SGIC incluye a todas los títulos que se imparten en la Facultad de Ciencias Sociales y Jurídicas, tanto de grado como de máster universitario.

En conjunto, el SGIC 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 siguiente, en la que se representa el "ciclo de mejora de la formación universitaria" (adaptada de la Guía para el diseño de SGIC de la formación universitaria. Programa AUDIT).



Atendiendo a lo anterior, y tomando como base las "Directrices, definición y documentación de Sistemas de Garantía Interna de Calidad de la formación universitaria, Programa AUDIT, el mapa de procesos identificados y, por tanto, incluidos en el SGIC, se expone en el Anexo I del presente capítulo del MSGIC.

1.4.4. Documentos del SGIC

Los documentos que configuran el SGIC son básicamente el presente Manual del SGIC y un Manual de Procedimientos elaborados tomando como base el mapa de procesos, anteriormente comentado.

 Universidad de Jaén	MANUAL DEL SGIC Capítulo 1. El Sistema de Gestión Interna de la Calidad	FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y JURÍDICAS
---	--	--

Este Manual se estructura en once capítulos, de los que los cuatro capítulos iniciales (0 a 3) sirven de introducción a la definición del SGIC; los restantes capítulos responden a cada uno de los criterios establecidos por ANECA en el Programa AUDIT: Política y Objetivos de Calidad (cap. 4), Garantía de Calidad de los Programas Formativos (cap.5), Orientación al Aprendizaje (cap. 6), Personal Académico y de Apoyo (cap. 7), Recursos Materiales y Servicios (cap. 8), Resultados de la Formación (cap. 9) e Información Pública (cap. 10).

Con carácter general, el SGIC de la FCCSSJJ contempla los siguientes elementos que afectan a la formación universitaria:

Diseño de la Oferta formativa:

- Definición de política y objetivos de calidad
- Definición y aprobación de programas formativos
- Criterios de admisión de estudiantes
- Planificación de la oferta formativa
- Criterios para la eventual extinción del título

Desarrollo de la enseñanza y otras actuaciones orientadas a los estudiantes:

- Actividades de acogida y apoyo al aprendizaje
- Desarrollo de la oferta formativa
 - Metodología de enseñanza-aprendizaje
 - Evaluación del aprendizaje
- Prácticas externas y movilidad de estudiantes
- Orientación profesional
- Evaluación y mejora de la oferta formativa
 - Despliegue de las Acciones de mejora detectadas
- Gestión de las quejas y reclamaciones
- Gestión de expedientes y tramitación de títulos

Personal académico y de apoyo a la docencia:

- Acceso, evaluación, promoción, formación, reconocimiento y apoyo a la docencia

Recursos materiales y servicios:

- Diseño, gestión y mejora de aulas, espacios de trabajo, laboratorios y espacios experimentales, bibliotecas y fondos bibliográficos
- Recursos y servicios de aprendizaje y apoyo a los estudiantes

Resultados de la formación:

- Medición, análisis y utilización de resultados:

 Universidad de Jaén	MANUAL DEL SGIC Capítulo 1. El Sistema de Gestión Interna de la Calidad	FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y JURÍDICAS
---	--	--

- Inserción laboral
- Académicos
- Satisfacción de los diferentes grupos de interés

Información pública:

- Difusión de información actualizada sobre la formación universitaria.

Asimismo, forma parte del MSGIC la definición de la política y objetivos de calidad del Centro, como un Anexo del capítulo 4, elaborada y revisada según se indica en el correspondiente procedimiento (PE01: Procedimiento para la elaboración, revisión y actualización de la política y los objetivos de la calidad).

La documentación del SGIC se completa con una serie de procedimientos agrupados como Manual de Procedimientos del SGIC, compuesto por una serie de documentos a los que se hace referencia en el MSGIC y que despliegan el mapa de procesos.

En la tabla del Anexo II se listan los procedimientos elaborados y a los que se irá haciendo referencia continua a lo largo del presente MSGIC.

En los diferentes capítulos del MSGIC o en los procedimientos que lo desarrollan se hace referencia a las evidencias o registros que se originan como consecuencia de su aplicación.

En el caso de que se considere necesario, se elaborarán formatos para recoger la información necesaria para su archivo, quedando constancia de los mismos en los correspondientes procedimientos o capítulos del MSGIC.

El contenido de los capítulos del MSGIC y de los procedimientos, así como su codificación, se expone en el procedimiento PA01, que genera un registro actualizado con el listado de documentos aplicables al SGIC.

 Universidad de Jaén	MANUAL DEL SGIC Capítulo 1. El Sistema de Gestión Interna de la Calidad	FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y JURÍDICAS
---	--	--

Para garantizar una uniformidad en la presentación de los documentos y facilitar su control y actualización se ha establecido, documentado, implantado y mantenido un Procedimiento para el control de los documentos (PA01), que incluye los requisitos para aprobarlos, revisarlos, identificar sus cambios, hacerlos disponibles, facilitar su lectura e identificación, identificar documentos de origen externo y prevenir el uso de documentos obsoletos. Este procedimiento afecta a toda la documentación del SGIC implantado en la FCCSSJJ de la Universidad de Jaén, a excepción del propio Manual del SGIC, cuyo control se define a continuación.

1.4.5. El Manual del SGIC

El MSGIC incluye una descripción general del Sistema de Garantía Interna de Calidad de la Facultad de Ciencias Sociales y Jurídicas, de acuerdo con las directrices del programa AUDIT elaborado por ANECA.

El encabezado de cada una de las páginas interiores del MSGIC recoge:

- Título del Documento
- Nº de capítulo
- Título del capítulo.

El pie de página de cada una de las páginas interiores del MSGIC recoge:

- Código o referencia: MSGIC - Ordinal del capítulo
- Nº de revisión o edición del capítulo
- Fecha
- Número de página y número total de páginas del capítulo.

Cada capítulo, con la excepción del actual que versa sobre la presentación del manual, se desglosa en los siguientes apartados:

- Objeto

 Universidad de Jaén	MANUAL DEL SGIC Capítulo 1. El Sistema de Gestión Interna de la Calidad	FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y JURÍDICAS
---	--	--

- Ámbito de aplicación
- Documentación de referencia
- Desarrollo
- Anexos (en su caso).

El documento marco del MSGIC de los Centros de la Universidad de Jaén es elaborado por el Servicio de Planificación y Evaluación, revisado por el Vicerrector de Planificación Estratégica y Gestión de la Calidad y aprobado por el Rector de la Universidad de Jaén. El presente ha sido elaborado por la Comisión de Calidad de la Facultad de Ciencias Sociales y Jurídicas, revisado por el Coordinador de Calidad y aprobado por el Decano de la Facultad.

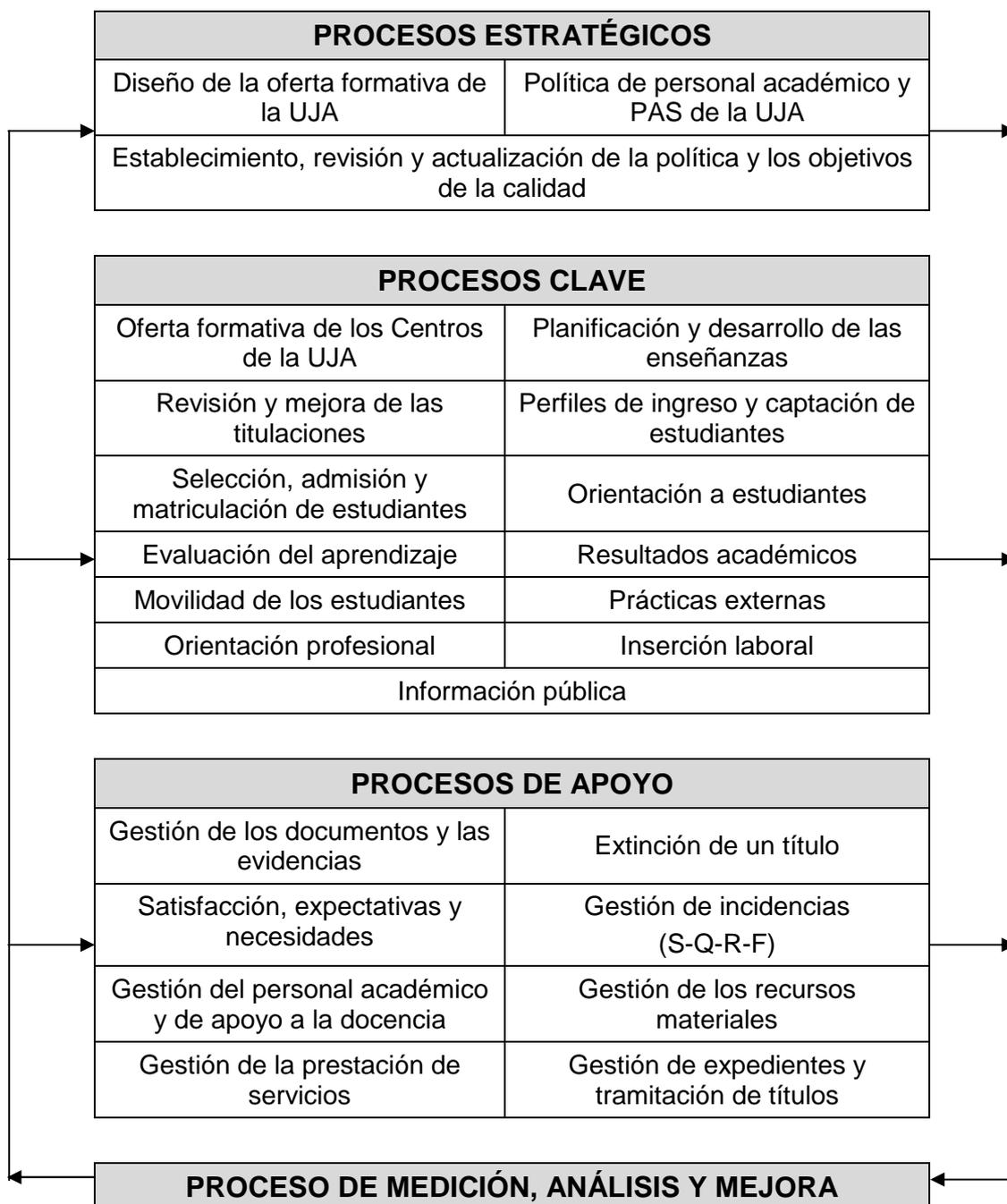
El manual se revisa, al menos, una vez cada tres años, y siempre que se produzcan cambios en la organización y/o actividades del Centro, o en las normas aplicables que le afecten, o como consecuencia de resultados de evaluaciones o revisiones del SGIC. Cuando se produce algún cambio se revisan los capítulos afectados del MSGIC y se deja constancia en el número de revisión del pie de página y en la tabla de "Resumen de Revisiones" de la portada. De las revisiones anteriores queda una copia guardada, ya sea en formato papel o mediante un archivo digital de texto. De todos los cambios se informa al Servicio de Planificación y Evaluación, quien dispone de una copia actualizada del MSGIC.

El sistema de control del MSGIC permite la revisión independiente de cada capítulo. El número de revisión en vigor para cada capítulo aparece en el pie de página de todas las páginas de ese capítulo y en el índice del Manual.

El coordinador de calidad de la FCCSSJJ ha de procurar que los miembros de la Facultad (personal docente e investigador, personal de administración y servicios y estudiantes) tengan acceso al MSGIC. Para ello, dispondrá en la página web de la Facultad un lugar adecuado en el que figure una versión actualizada del mismo y comunicará, por la vía que se considere adecuada, los cambios que se vayan produciendo en su redacción.

 Universidad de Jaén	MANUAL DEL SGIC Capítulo 1. El Sistema de Gestión Interna de la Calidad	FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y JURÍDICAS
---	--	--

Anexo 1.1. Mapa de procesos del SGIC de los Centros de la UJA.



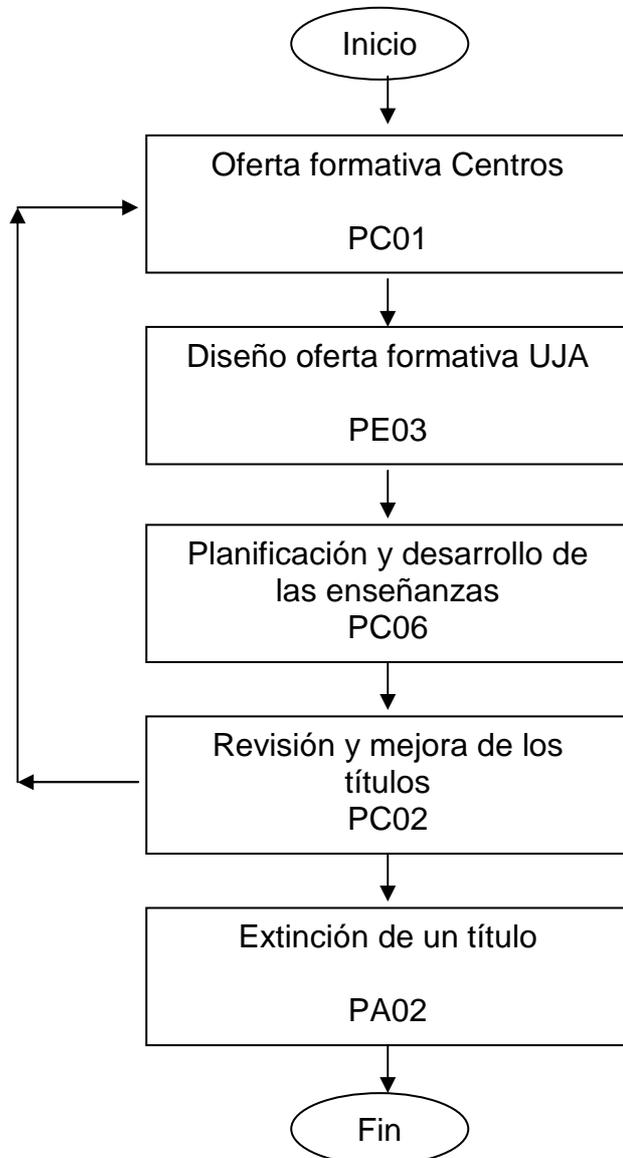


Universidad de
Jaén

MANUAL DEL SGIC
Capítulo 1. El Sistema de Gestión Interna
de la Calidad

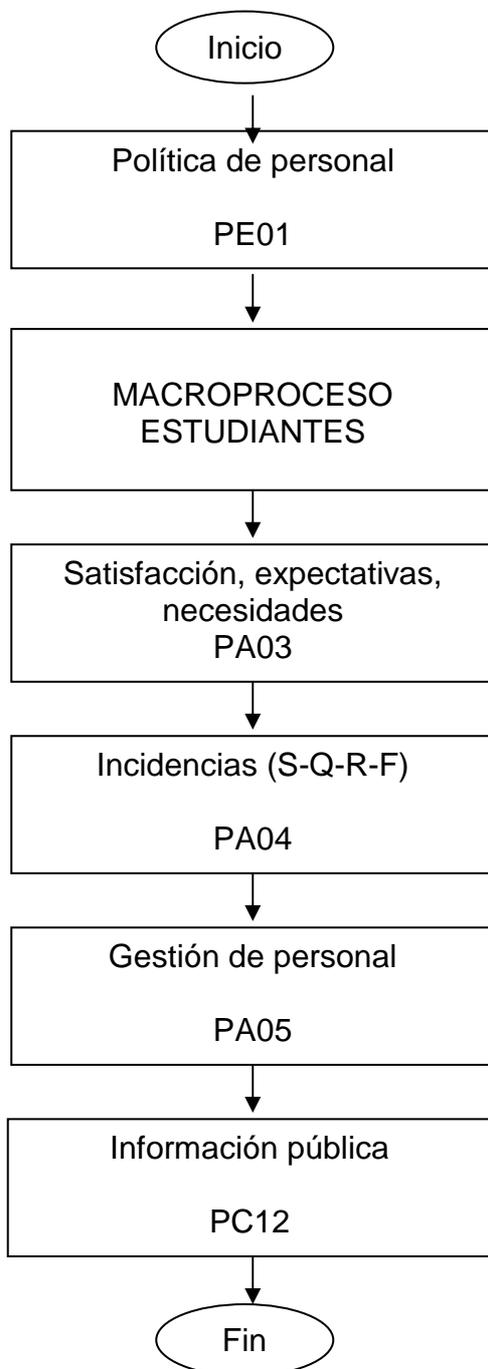
FACULTAD DE
CIENCIAS
SOCIALES Y
JURÍDICAS

MACROPROCESO TITULACIONES





MACROPROCESO GRUPOS DE INTERÉS



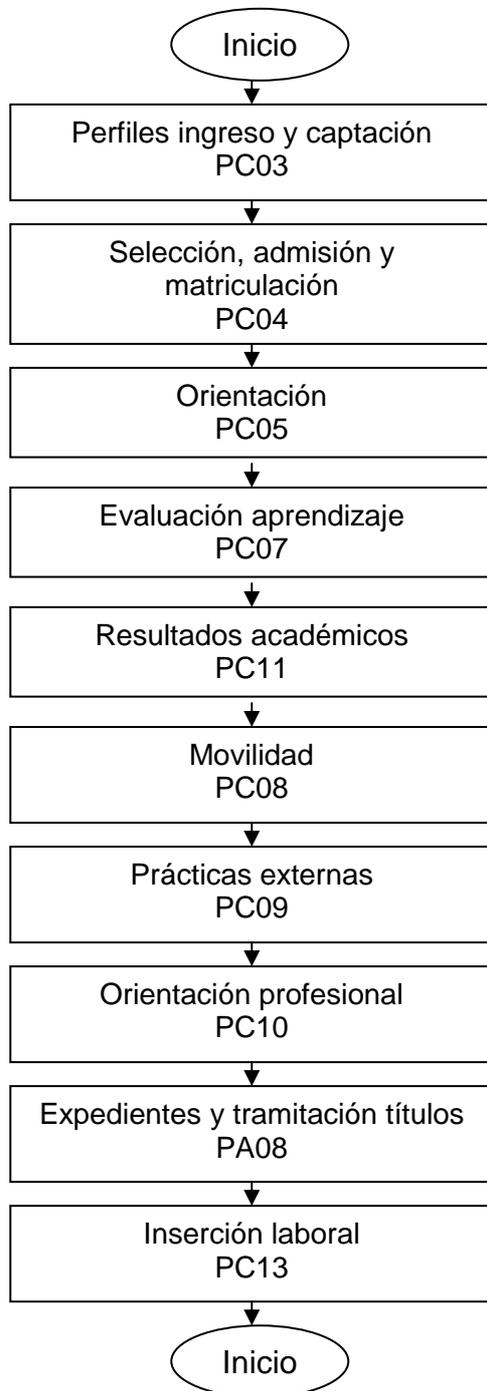


Universidad de
Jaén

MANUAL DEL SGIC
**Capítulo 1. El Sistema de Gestión Interna
de la Calidad**

FACULTAD DE
CIENCIAS
SOCIALES Y
JURÍDICAS

MACROPROCESO ESTUDIANTES





Universidad de
Jaén

MANUAL DEL SGIC
Capítulo 1. El Sistema de Gestión Interna
de la Calidad

FACULTAD DE
CIENCIAS
SOCIALES Y
JURÍDICAS

 Universidad de Jaén	MANUAL DEL SGIC Capítulo 1. El Sistema de Gestión Interna de la Calidad	FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y JURÍDICAS
---	--	--

Anexo 1.2. Relación entre los procesos del SGIC de los Centros de la UJA y los criterios y directrices AUDIT

Código	Título	Política	Programas	Orientación aprendizaje	Personal	Recursos	Resultados	Información
PE01	Establecimiento, revisión y actualización de la política y los objetivos de la calidad	X	X				X	X
PE02	Política de personal académico y PAS de la UJA				X			X
PE03	Diseño de la oferta formativa de la UJA		X					X
PA01	Gestión de los documentos y las evidencias							X
PA02	Extinción de un título		X					X
PA03	Satisfacción, expectativas y necesidades	X	X	X	X	X	X	X
PA04	Gestión de incidencias (S-Q-R-F)	X	X	X	X	X	X	X
PA05	Gestión del personal académico y de apoyo a la docencia				X			X
PA06	Gestión de los recursos materiales					X		X
PA07	Gestión de la prestación de servicios					X		X
PA08	Gestión de expedientes y tramitación de títulos			X				X
PM01	Medición, análisis y mejora	X	X	X	X	X	X	X



Universidad de
Jaén

MANUAL DEL SGIC
Capítulo 1. El Sistema de Gestión Interna
de la Calidad

FACULTAD DE
CIENCIAS
SOCIALES Y
JURÍDICAS

Código	Título	Política	Programas	Orientación aprendizaje	Personal	Recursos	Resultados	Información
PC01	Oferta formativa de los Centros de la UJA		X	X	X	X	X	X
PC02	Revisión y mejora de las titulaciones		X	X			X	X
PC03	Perfiles de ingreso y captación de estudiantes		X	X				X
PC04	Selección, admisión y matriculación de estudiantes		X	X				X
PC05	Orientación a estudiantes			X				X
PC06	Planificación y desarrollo de las enseñanzas		X	X	X	X	X	X
PC07	Evaluación del aprendizaje			X			X	X
PC08	Movilidad de los estudiantes			X				X
PC09	Prácticas externas			X				X
PC10	Orientación profesional			X				X
PC11	Resultados académicos	X	X	X			X	X
PC12	Información pública	X	X	X	X	X	X	X
PC13	Inserción laboral			X		X	X	X