



MSGIC-10

MANUAL DEL SISTEMA DE GARANTÍA  
INTERNO DE CALIDAD  
Capítulo 10. Sistema de Garantía de Calidad

VNIVERSITAT  
ID VALÈNCIA   
Facultat de Ciències Socials

## ÍNDICE

### 10.1. OBJETO

### 10.2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

### 10.3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

### 10.4. DESARROLLO

### 10.5. GRUPOS DE INTERÉS

### 10.6. INDICADORES

Edición	Fecha	Motivo de la modificación
00	25/10/07	Edición Inicial /Grupo G y A
01	11/03/08	Elaboración GADE
02	17/03/08	Modificaciones de los Centros
03	28/07/08	Modificaciones de la UV
04	18/09/08	Modificaciones de la ANECA
05	25/07/14	Modificaciones derivadas del SGIC y de las normativas vigentes (acreditación)
06	13/03/15	Modificaciones del Centro

Revisado por: <i>Comité de Qualitat del Centre</i>	Aprobado por: <i>Junta de Facultat</i>
Fdo.: Rafael Castelló Cogollos Responsable de Calidad del Centro Fecha: 04/03/2015	Fdo.: Ernest Cano Cano Decano de la Facultat Fecha: 13/03/2015



### 10.1. OBJETO

El objeto de este capítulo es presentar cómo la *Facultat de Ciències Socials* garantiza que se lleven a cabo los procedimientos de garantía de calidad de los Centros y titulaciones.

El procedimiento más importante del SGIC es el de elaboración y revisión de la política y objetivos de calidad. Se define política de calidad como las intenciones globales de una organización relativas a la calidad (Norma ISO 9000:2005). Es una pauta que marca el comportamiento de la organización respecto a la calidad, define la imagen que queremos proyectar interna y externamente, normaliza y regula las acciones y decisiones del personal y es la estrategia a seguir para conseguir los objetivos de calidad.

Por otro lado, el objetivo de calidad es una meta que se quiere alcanzar. Según este concepto, la dirección establece objetivos que puestos por escrito sirven de base para la consecución de unos resultados, que se quieren alcanzar en un tiempo determinado.

### 10.2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

El ámbito de aplicación es el Centro y por consiguiente todas sus titulaciones adscritas (grado y máster).

### 10.3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

- Estatutos de la *Universitat de València*
- Reglamento de Régimen Interno de la *Facultat de Ciències Socials*
- Plan Estratégico de la *Universitat de València*
- Planes de Estudio
- Reglamentos y guías de seguimiento y acreditación de las titulaciones oficiales de la Comunidad Valenciana.

### 10.4. DESARROLLO

Para desarrollar esta dimensión se han establecido los siguientes procedimientos:



- SG1 – Procedimiento de elaboración y revisión de la política y objetivos de calidad
- SG2 – Procedimiento de garantía de la calidad de los programas formativos
- SG3 – Procedimiento de Información pública
- SG4 – Procedimiento de gestión y revisión de las incidencias
- SG5 – Procedimiento de diseño de un Plan de Estudios.
- SG6 – Procedimiento de recomendaciones y modificaciones de los planes de estudio
- SG7 – Procedimiento de extinción de un título

Teniendo en cuenta las peculiaridades y la importancia de estos procedimientos en la implementación del SGIC, vamos a analizar el desarrollo de cada uno.

#### **10.4.1. Elaboración y revisión de la política y objetivos de la calidad**

En este procedimiento se indica cómo la Facultad define, revisa y mantiene permanentemente actualizada su política de calidad, formulada por el *Comité de Qualitat del Centre* a partir de la información procedente de los grupos de interés y de los indicadores de calidad. La política de calidad y los objetivos de calidad del Centro han de ser coherentes con los definidos por la propia Universidad en su Plan Estratégico.

Por política de calidad, se entiende el conjunto de intenciones globales y orientación de una organización relativas al compromiso con la calidad del servicio hacia el usuario y hacia las partes interesadas. Asimismo, los objetivos de calidad son la relación de aspectos, propuestas e intenciones a conseguir con el propósito de mejorar la institución.

La *Facultat de Ciències Socials* es consciente de que se ha de consolidar una cultura de la calidad, basada en una política y unos objetivos conocidos y accesibles públicamente. Para ello, el Centro:

- Realiza una declaración pública y por escrito de su política y objetivos de calidad, teniendo en cuenta todas las titulaciones oficiales que se imparten en él y de las que, por tanto, es responsable.



- Dispone de un procedimiento documentado (*SG1-Procedimiento para la definición y la revisión de la política y de los objetivos de calidad*) para su elaboración, revisión y actualización, en el que se indican las acciones tanto para la definición y aprobación en su versión inicial, como para proceder a su revisión y mejora de forma sistemática.
- Delimita los grupos de interés que se implican en la definición y revisión de la política de calidad.
- Implanta la política de calidad y los objetivos, que están disponibles en la página web del Centro para que seas accesibles y públicos para todos los grupos de interés.
- Establece las acciones para definir, aprobar, revisar y mejorar la política y objetivos de calidad.
- Rinde cuentas a los grupos de interés sobre el cumplimiento de la política y objetivos de calidad, a través de informes aprobados por la Junta de Centro.

Una primera definición marco de la política y objetivos de calidad del Centro se encuentra en este procedimiento, específicamente en la evidencia E.SG1.1.

#### **10.4.2. Garantía de calidad de los programas formativos**

En este proceso se presentan los mecanismos que permiten al Centro garantizar la calidad de sus programas formativos (grados y másteres), mantener y renovar adecuadamente su oferta formativa así como aprobar, controlar y revisar periódicamente dichos programas.

A tal fin, en sus diferentes niveles organizativos, la *Facultat de Ciències Socials*:

- Determina los órganos, grupos de interés, y procedimientos implicados en el diseño, control, planificación, desarrollo y revisión periódica de los títulos, sus objetivos y competencias asociadas.
- Dispone de sistemas de recogida y análisis de información que le permiten valorar el mantenimiento de su oferta formativa, su actualización o renovación.
- Cuenta con mecanismos que regulan el proceso de toma de decisiones relativa a la oferta formativa y el diseño de los títulos y sus objetivos.



- Asegura el desarrollo de los mecanismos necesarios para implementar las mejoras derivadas del proceso de revisión periódica de las titulaciones.
- Determina el modo en que se rinde cuentas a los grupos de interés sobre la calidad de las enseñanzas.
- Analiza los criterios para la eventual suspensión de un título.

### 10.4.3. Información pública

En este procedimiento se indica cómo la Facultad y la Universidad garantizan la publicación periódica, sistemática y actualizada de la información de las titulaciones, que ha de estar accesible para todos los grupos de interés en la página web del Centro o de la titulación.

En consecuencia, el Centro y la Universidad:

- Disponen de mecanismos que le permiten obtener la información sobre el desarrollo de las titulaciones.
- Establecen un procedimiento para informar a los grupos de interés acerca de todos los procesos del SGIC:
  - o Oferta formativa.
  - o Competencias y objetivos de las titulaciones.
  - o Planificación de las titulaciones (asignaturas, guías docentes, horarios, profesorado que imparte docencia, etc.).
  - o Políticas de acceso y orientación de las y los estudiantes.
  - o Normativas relacionadas con los estudios.
  - o Plan de orientación profesional.
  - o Metodologías de enseñanza, aprendizaje y evaluación.
  - o Prácticas externas.
  - o Movilidad.
  - o Trabajo Fin de Estudios.
  - o Alegaciones, reclamaciones y sugerencias.
  - o Acceso, evaluación, promoción y reconocimiento del personal académico y de apoyo.
  - o Los servicios y la utilización de los recursos materiales.
  - o Los indicadores de la calidad.
  - o Los resultados de las encuestas de satisfacción de los grupos de interés.
  - o Implantación del SGIC



- Definen cómo se realiza el control, revisión periódica y mejora continua de la información pública que se facilita a los grupos de interés.
- Desarrollan los procedimientos para regular y garantizar los procesos de toma de decisiones relacionados con la publicación de la información sobre los títulos ofertados por el Centro.

#### **10.4.4. Gestión y revisión de las incidencias**

Mediante este procedimiento el Centro especifica los mecanismos para la gestión y revisión de las incidencias.

Para tal fin, el Centro:

- Cuenta con mecanismos que le permiten obtener, valorar y contrastar la información relacionada con la gestión de incidencias.
- Establece los mecanismos para informar a los grupos de interés sobre los medios y canales que tienen disponibles para la comunicación de incidencias.
- Especifica en el procedimiento, las vías de participación de los grupos de interés.
- Identifica las personas responsables y establece una temporalización para el adecuado desarrollo del procedimiento.
- Dispone de mecanismos para rendir cuentas de la adecuación del funcionamiento del procedimiento de revisión y gestión de incidencias.
- Establece una sistemática de cómo se evalúa y mejora periódicamente el procedimiento, finalizando con un informe de evaluación y propuestas de mejora que es de referencia para la siguiente anualidad.

#### **10.4.5. Procedimientos sobre el diseño, modificación y la extinción de un título**

La Universidad y la Facultad establecen las normativas, los criterios y los plazos que se desarrollan para el diseño, modificación y la extinción de una titulación oficial. Los y las estudiantes que hubiesen iniciado las correspondientes enseñanzas dispondrán de un adecuado desarrollo de las mismas hasta su finalización.

Para garantizar esta finalidad, el Centro ha establecido:



- Responsables de llevar a cabo todas las actividades relacionadas con los procedimientos.
- Que, antes de la aprobación del diseño, modificación y la extinción de un título, la información se tiene que poner a disposición pública (un mes) de la comunidad universitaria y, si es necesario, de las organizaciones profesionales y sociales interesadas en el plan.
- La información necesaria a los grupos de interés de las modificaciones y de los criterios de suspensión y los mecanismos para garantizar, en el caso de suspensión de un título, los derechos de los estudiantes.
- La información pública del diseño, modificación y extinción de un plan de estudios, que estarán disponibles en la página web de la titulación, concretamente en el apartado de CALIDAD.

### 10.5. GRUPOS DE INTERÉS

Como hemos comentado en el Capítulo 1, la información y rendición de cuentas de la evaluación de cada uno de los procedimientos se informa a la *Junta de Facultat* y posteriormente se publica en la página web del Centro o de la titulación.

Los informes de evaluación de los procedimientos de esta dimensión y el resultado de los datos en los que se basa el estudio (resultados de las encuestas e indicadores) se publicarán en la página web de la titulación, en concreto en el apartado de CALIDAD, y serán accesibles para todos los grupos de interés.

En esta *Dimensión 7 - Sistema de Garantía de Calidad*, todos los implicados en las titulaciones y en Centro son grupos de interés:

- Estudiantado
- Profesorado
- Personal de Administración y Servicios (PAS)
- Equipo Decanal
- Egresados y egresadas
- Empleadores y empleadoras
- *Rectorat, Consell de Direcció* y Servicios Centrales de la Universidad
- Administración Pública
- Sociedad



MSGIC-10  
MANUAL DEL SISTEMA DE GARANTÍA  
INTERNO DE CALIDAD  
Capítulo 10. Sistema de Garantía de Calidad

La siguiente tabla nos explicita los grupos de interés de cada uno de los procedimientos de esta dimensión:

	Identificación	Cauces de participación	Rendición de cuentas
Procedimiento de Política y objetivos de calidad	<b>Estudiantado</b> <b>Profesorado</b> <b>PAS</b> <b>Rectorado</b> <b>Administración Pública</b> <b>Sociedad</b>	Sus aportaciones se tienen en cuenta mediante su participación en las diferentes comisiones (incluido el <i>Comité de Qualitat del Centre</i> ) y recogiendo su punto de vista a partir de las encuestas de satisfacción a los grupos de interés (RE2). En la elaboración de la política y objetivos de calidad, la administración pública y la sociedad no participan en su elaboración y revisión, pero se les mantiene informados de su desarrollo	La información que se genera de este procedimiento, se publica mediante la página web del Centro o de la titulación.
Procedimiento de garantía de calidad de los programas	<b>Estudiantado</b> <b>Profesorado</b> <b>PAS</b> <b>Equipo Decanal</b> <b>Rectorado</b> <b>Administración pública</b> <b>Egresados y egresadas</b> <b>Empleadores y empleadoras</b> <b>Sociedad</b>	Este procedimiento es el que garantiza la calidad de los programas formativos, por ello participan todos los grupos de interés. En este procedimiento se analiza el adecuado funcionamiento de las titulaciones, por ello todos los implicados tienen vías de participación (las hemos comentado en cada una de las dimensiones).	Se informa a todos los grupos implicados en las titulaciones, sobre la calidad de los programas formativos que se están impartiendo en el Centro. Publicándose en la página web de la titulación, concretamente en el apartado de calidad.
Procedimiento de información pública	<b>Estudiantado</b> <b>Profesorado</b> <b>PAS</b> <b>Equipo Decanal</b> <b>Rectorado</b> <b>Administración pública</b> <b>Egresados y egresadas</b> <b>Empleadores y empleadoras</b> <b>Sociedad</b>	Esta dimensión es transversal de todos los procedimientos, por ello participan todos los grupos de interés.	Este procedimiento tiene como función hacer llegar a todos los grupos de interés la información que precisan para la toma de decisiones, utilizando como medio la página web del Centro o de la titulación.





	Identificación	Cauces de participación	Rendición de cuentas
Procedimiento de gestión de incidencias	<b>Estudiantado</b> <b>Profesorado</b> <b>PAS</b> <b>Equipo Decanal</b> <b>Rectorado</b>	En este procedimiento participan todos los miembros de la comunidad universitaria, ya que tienen establecidas las vías para poder desarrollar quejas, sugerencias y felicitaciones.	Los grupos de interés reciben información sobre las incidencias que se producen y, en su caso, las medidas que se han desarrollado para solucionarlas. Tanto desde la web principal de la universidad, como desde las páginas de los diferentes servicios y Centros de la universidad se puede acceder al enlace del buzón de quejas y sugerencias.
Procedimientos de diseño, modificación y la extinción de un título	<b>Estudiantado</b> <b>Profesorado</b> <b>PAS</b> <b>Equipo Decanal</b> <b>Rectorado</b> <b>Administración pública</b> <b>Egresados y egresadas</b> <b>Empleadores y empleadoras</b> <b>Sociedad</b>	Todos los estamentos tienen representación en las diferentes comisiones y órganos que diseñan y aprueban un título. Si no participan en comisiones, está marcado en Estatutos que, antes de la aprobación por el <i>Consell de Govern</i> , el diseño, modificación y/o suspensión de un plan de estudios, tiene que estar durante un mes a disposición pública.	Todos los grupos de interés tienen que conocer los criterios por los que se ha diseñado, modificado y /o suspendido un título y en su caso, los cauces/medidas que se van a desarrollar para salvaguardar los derechos de los estudiantes. Toda la información de las titulaciones se publica en la página web de la universidad.

## 10.6. INDICADORES

Para la toma de decisiones de los procedimientos de esta dimensión se analizan globalmente todos los indicadores y las encuestas del SGIC, los cuales se han identificado en los capítulos anteriores.