

 <p>Universitat d'Alacant Universidad de Alicante</p>	<p>MANUAL DEL SGIC Capítulo 3. Estructura de los Centros para el desarrollo del SGIC</p>	<p>Cód.: MSGIC-03 Revisión: 00 Fecha: 30/04/08 Página 1 de 11</p>
--	---	---

INDICE

1. OBJETO
2. ÁMBITO DE APLICACIÓN
3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA
4. DESARROLLO
 - 4.1. Equipo de Dirección
 - 4.2. Coordinador de Calidad
 - 4.3. Comisión de Garantía de Calidad
 - 4.4. Grupos de Mejora
5. ANEXO

Anexo 1. Lista de comprobación para analizar el seguimiento de la implantación del SGIC.

RESUMEN DE REVISIONES		
Número	Fecha	Modificaciones
00	30/04/08	Edición inicial

Elaborado/ Revisado por:	Aprobado por:
Fdo. Vicerrectora de Planificación Estratégica y Calidad Fecha: 05/09/2008	Fdo. Rector Fecha: 05/09/2008

 <p>Universitat d'Alacant Universidad de Alicante</p>	<p>MANUAL DEL SGIC Capítulo 3. Estructura de los Centros para el desarrollo del SGIC</p>	<p>Cód.: MSGIC-03 Revisión: 00 Fecha: 30/04/08 Página 2 de 11</p>
--	---	---

1. OBJETO

Describir la estructura estable para lograr el desarrollo y cumplimiento de los objetivos marcados en el Sistema de Garantía Interna de la Calidad de cada Centro de la UA.

2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

Todas las titulaciones que se imparten en cada uno de los Centros de la UA de los que es responsable, tanto de grado como de posgrado y sobre el personal docente y de administración y servicios implicados en las mismas.

3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

- Manual del SGIC.
- Manual de Procedimientos del SGIC.

4. DESARROLLO

El Sistema de Garantía Interna de la Calidad cuenta de forma general con el compromiso y apoyo del Equipo de Gobierno de la Universidad y en su desarrollo establece la implicación en el proceso de, al menos, los agentes y comisiones que se relacionan a continuación: Equipo de Dirección del Centro, Coordinador de Calidad, Comisión de Garantía de Calidad y Grupos de Mejora; pertenecientes orgánicamente a cada centro.

4.1. Equipo de Dirección

El Equipo de Dirección (ED) del Centro, y en especial su Decano/Director, actúa en el establecimiento, desarrollo, revisión y mejora de su sistema de gestión de la calidad, asumiendo la responsabilidad sobre los diferentes documentos que forman el SGIC y liderando en todo momento las actuaciones correspondientes al SGIC en lo que corresponde a su centro.

El ED del Centro debe asegurar la disponibilidad de los recursos necesarios y exigir que todas las personas cuyas funciones tengan relación con los procesos del SGIC actúen de modo diligente y cuidadoso para la correcta consecución de los objetivos de calidad establecidos en el mismo.

4.2. Coordinador de Calidad.

Como apoyo al Decano/Director del Centro se establece la figura del Coordinador de Calidad (CC) para las tareas correspondientes al diseño, implantación, mantenimiento y mejora del SGIC de cada centro de la universidad.

 <p>Universitat d'Alacant Universidad de Alicante</p>	<p>MANUAL DEL SGIC Capítulo 3. Estructura de los Centros para el desarrollo del SGIC</p>	<p>Cód.: MSGIC-03 Revisión: 00 Fecha: 30/04/08 Página 3 de 11</p>
--	---	---

Con independencia de cualesquiera otras responsabilidades que se le asignen por parte del ED, al menos, deberá encargarse de las siguientes tareas:

- Asegurarse de que se establecen, implantan y mantienen los procesos necesarios para el desarrollo del SGIC del Centro.
- Informar al ED sobre el desempeño del SGIC y de cualquier necesidad de mejora.
- Asegurarse de que se promueve la toma de conciencia de los requisitos de los grupos de interés en todos los niveles del Centro.

4.3. Comisión de Garantía de Calidad (CGC)

La Comisión de Garantía de la Calidad del Centro es un órgano que participa en las tareas de planificación, coordinación y seguimiento del SGIC, actuando además como uno de los vehículos de comunicación interna de la política, objetivos, planes, programas, responsabilidades y logros de este sistema.

Esta Comisión está compuesta por el Decano/Director, que actuará como Presidente; el Secretario del Centro, que actuará como Secretario de la Comisión; el Coordinador de Calidad; un representante de cada una de las titulaciones (de grado o de posgrado); un representante de los alumnos y otro del PAS y un miembro de la Unidad Técnica de Calidad, nombrado por la dirección de la misma, que hará labores de apoyo y asesoramiento técnico.

En el Anexo I se incluye una lista de comprobación que la CGC puede utilizar para analizar el seguimiento del SGIC.

4.4. Grupos de Mejora

El Equipo Decanal, bien por propia iniciativa o a propuesta del Comisión de Garantía de Calidad, propondrá la creación de cuantos grupos o equipos de mejora sean necesarios para atender a la resolución de las áreas de mejora previamente identificadas, ya sea como consecuencia de alguno de los procesos de evaluación contemplados en el propio SGIC o derivados de los procesos de acreditación de las titulaciones responsabilidad del Centro; igualmente aquellos que sean consecuencia de sugerencias, quejas o reclamaciones planteadas desde alguno de los grupos de interés.

El Equipo Rectoral de la Universidad, y por extensión del Equipo de Dirección, consideran prioritario el motivar a la participación de los miembros del centro en estos grupos de mejora, contemplando su reconocimiento y valoración adecuados a la tarea realizada.

 <p>Universitat d'Alacant Universidad de Alicante</p>	<p>MANUAL DEL SGIC Capítulo 3. Estructura de los Centros para el desarrollo del SGIC</p>	<p>Cód.: MSGIC-03 Revisión: 00 Fecha: 30/04/08 Página 4 de 11</p>
--	---	---

5. ANEXO

Anexo 1. Lista de comprobación para analizar el seguimiento de la implantación del SGIC

Para unificar el criterio utilizado tanto por los evaluadores que llevan a cabo el diagnóstico, como de las personas que respondan a los cuestionarios, a continuación se facilita una definición de cada una de las opciones de respuesta que se encuentran en la lista de preguntas:

- No/ raramente: No existe evidencia, o ésta es anecdótica, acerca de la realización de acciones vinculadas con la cuestión planteada en la pregunta.
- Mejorable: Se aportan evidencias puntuales de la existencia de acciones realizadas en el sentido de la pregunta, pero no están normalizadas, ni se practican de manera sistemática.
- Suficiente: Existen evidencias de la realización de actividades ligadas al sentido de la cuestión, y éstas se desarrollan de manera recurrente y ordenada, aunque no necesariamente se encuentre documentado el modo de realizarlo.
- Satisfactorio: Existen evidencias o testimonios que avalan sin lugar a dudas la realización sistemática de acciones ligadas al sentido de la pregunta, y además se desarrollan de acuerdo a una norma o estándar que los usuarios conocen y está disponible por escrito.

Directriz 1.0. Cómo el Centro define su Política y Objetivos de Calidad

Proceso para la definición de la política y objetivos de calidad:

a) ¿Existe algún órgano, unidad o persona responsable del establecimiento de la Política y objetivos de Calidad?

No/raramente Mejorable Suficiente Satisfactorio

b) ¿Existe una Política de Calidad del Centro aprobada formalmente?

No/raramente Mejorable Suficiente Satisfactorio

c) ¿La Política es difundida y conocida por el PDI/ PAS/ estudiantes y otros grupos de interés?

No/raramente Mejorable Suficiente Satisfactorio

d) ¿Se realiza un seguimiento periódico del grado de consecución de los objetivos de calidad?

No/raramente Mejorable Suficiente Satisfactorio

e) ¿Se revisa periódicamente la validez de la Política de Calidad?

No/raramente Mejorable Suficiente Satisfactorio

 <p>Universitat d'Alacant Universidad de Alicante</p>	<p>MANUAL DEL SGIC Capítulo 3. Estructura de los Centros para el desarrollo del SGIC</p>	<p>Cód.: MSGIC-03 Revisión: 00 Fecha: 30/04/08 Página 5 de 11</p>
--	---	---

Directriz 1.1. Cómo el Centro garantiza la calidad de sus programas formativos

Proceso para garantizar la calidad de los programas formativos:

a) ¿Existe algún órgano, unidad o persona responsable de la definición de la oferta formativa?

No/raramente Mejorable Suficiente Satisfactorio

b) ¿Se han definido criterios objetivos para la aprobación de la oferta y los programas formativos?

No/raramente Mejorable Suficiente Satisfactorio

c) ¿Se llevan a cabo actividades para la difusión de dicha oferta a todas las partes implicadas?

No/raramente Mejorable Suficiente Satisfactorio

d) ¿Se lleva a cabo un análisis suficiente y sistemático de los resultados obtenidos en los parámetros de calidad de los programas formativos?

No/raramente Mejorable Suficiente Satisfactorio

e) ¿Se dan a conocer los resultados de ese análisis a las partes implicadas?

No/raramente Mejorable Suficiente Satisfactorio

Directriz 1.2. Cómo el Centro orienta sus enseñanzas a los estudiantes

Proceso de definición de perfiles y admisión de estudiantes:

a) ¿Se aplican parámetros objetivos para definir el perfil de ingreso de los estudiantes?

No/raramente Mejorable Suficiente Satisfactorio

b) ¿Se utilizan canales suficientes y adecuados para la difusión de los perfiles de ingreso?

No/raramente Mejorable Suficiente Satisfactorio

c) ¿Existen criterios objetivos para la elaboración de los procedimientos de admisión y matriculación de los estudiantes?

No/raramente Mejorable Suficiente Satisfactorio

d) ¿Se utilizan canales suficientes y adecuados para la difusión de los procedimientos de admisión y matriculación de los estudiantes?

No/raramente Mejorable Suficiente Satisfactorio

Proceso de orientación al estudiante y desarrollo de la enseñanza:

a) ¿Se han determinado los integrantes y funciones del órgano responsable de la definición de acciones de orientación al estudiante?

No/raramente Mejorable Suficiente Satisfactorio

 <p>Universitat d'Alacant Universidad de Alicante</p>	<p>MANUAL DEL SGIC Capítulo 3. Estructura de los Centros para el desarrollo del SGIC</p>	<p>Cód.: MSGIC-03 Revisión: 00 Fecha: 30/04/08 Página 6 de 11</p>
--	---	---

b) ¿Existe un procedimiento para el diseño de las acciones de acogida/apoyo/acción tutorial?

No/raramente Mejorable Suficiente Satisfactorio

c) ¿Se difunde la información relativa a estas acciones por los canales adecuados?

No/raramente Mejorable Suficiente Satisfactorio

d) ¿Existe un procedimiento para la definición de las metodologías de enseñanza?

No/raramente Mejorable Suficiente Satisfactorio

e) ¿Se evalúa periódicamente y de acuerdo a una metodología establecida el nivel de satisfacción del estudiante respecto a la enseñanza recibida?

No/raramente Mejorable Suficiente Satisfactorio

Proceso de gestión de la movilidad del estudiante:

a) ¿Se han determinado los integrantes y las funciones específicas del órgano responsable de la gestión de la movilidad del estudiante?

No/raramente Mejorable Suficiente Satisfactorio

b) ¿Existe un procedimiento para la definición y aprobación de los objetivos y políticas de movilidad?

No/raramente Mejorable Suficiente Satisfactorio

c) ¿Se planifican con antelación y detalle suficiente las actividades de movilidad a desarrollar?

No/raramente Mejorable Suficiente Satisfactorio

d) ¿Se ha definido quien y cómo se difunde la información relativa a los programas de movilidad?

No/raramente Mejorable Suficiente Satisfactorio

e) ¿Se evalúa periódicamente y de acuerdo a una metodología establecida el nivel de satisfacción del estudiante respecto a las acciones de movilidad en las que ha participado?

No/raramente Mejorable Suficiente Satisfactorio


Proceso de gestión de la orientación profesional:

a) ¿Se han determinado los integrantes y las funciones específicas del órgano/unidad o persona/s responsable/s de la orientación profesional al estudiante?

No/raramente Mejorable Suficiente Satisfactorio

b) ¿Existe un procedimiento para la definición y aprobación del tipo de actuaciones a desarrollar en relación a la orientación profesional?

No/raramente Mejorable Suficiente Satisfactorio

 Universitat d'Alacant Universidad de Alicante	MANUAL DEL SGIC Capítulo 3. Estructura de los Centros para el desarrollo del SGIC	Cód.: MSGIC-03 Revisión: 00 Fecha: 30/04/08 Página 7 de 11
---	--	---

c) ¿Se planifican con antelación y detalle suficiente las actividades de orientación profesional a desarrollar?

No/raramente Mejorable Suficiente Satisfactorio

d) ¿Se ha definido quien y cómo se difunde la información relativa a los programas de orientación profesional?

No/raramente Mejorable Suficiente Satisfactorio

e) ¿Se evalúa periódicamente y de acuerdo a una metodología establecida el nivel de satisfacción del estudiante respecto a las acciones de orientación profesional en las que ha participado?

No/raramente Mejorable Suficiente Satisfactorio

Proceso de gestión de las prácticas externas:

a) ¿Se han determinado los integrantes y las funciones específicas del órgano/ unidad o persona/s responsable/s de la realización de prácticas externas?

No/raramente Mejorable Suficiente Satisfactorio

b) ¿Existe una norma/ procedimiento para la definición de los contenidos y requisitos mínimos de las prácticas?

No/raramente Mejorable Suficiente Satisfactorio

c) ¿Se planifican con antelación y detalle suficiente las actividades prácticas a desarrollar?

No/raramente Mejorable Suficiente Satisfactorio

d) ¿Se ha definido quien y cómo se difunde la información relativa a los programas de prácticas externas?

No/raramente Mejorable Suficiente Satisfactorio

e) ¿Se evalúa periódicamente y de acuerdo a una metodología establecida el nivel de satisfacción del estudiante respecto a las prácticas en las que ha participado?

No/raramente Mejorable Suficiente Satisfactorio

Proceso gestión de incidencias, reclamaciones y sugerencias:

a) ¿Se ha definido un canal para tratar adecuadamente las quejas, reclamaciones, alegaciones o sugerencias?

No/raramente Mejorable Suficiente Satisfactorio

b) ¿Se utilizan criterios objetivos para determinar cuando alguna queja, incidencia, reclamación o sugerencia debe ser documentada?

No/raramente Mejorable Suficiente Satisfactorio

 <p data-bbox="247 212 470 268">Universitat d'Alacant Universidad de Alicante</p>	<p data-bbox="510 123 1077 235">MANUAL DEL SGIC Capítulo 3. Estructura de los Centros para el desarrollo del SGIC</p>	<p data-bbox="1109 100 1348 257">Cód.: MSGIC-03 Revisión: 00 Fecha: 30/04/08 Página 8 de 11</p>
--	--	---

c) ¿Se ha establecido quien participa en el análisis de los motivos de las quejas, reclamaciones o incidencias y en la definición de las acciones correctivas, preventivas o de mejora?

No/raramente Mejorable Suficiente Satisfactorio

d) ¿Se definen planes concretos para el logro de los objetivos de las acciones correctivas, preventivas o de mejora?

No/raramente Mejorable Suficiente Satisfactorio

e) ¿Se actúa ante posibles evaluaciones negativas del resultado de las acciones correctivas, preventivas o de mejora implantadas?

No/raramente Mejorable Suficiente Satisfactorio

Directriz 1.3. Cómo el Centro garantiza y mejora la calidad de su personal académico

Proceso de definición de la Política de personal académico/personal de administración y servicios:

a) ¿Se han determinado los integrantes y las funciones específicas del órgano/unidad o persona/s responsable/s de la definición de la Política de PDI y del PAS?

No/raramente Mejorable Suficiente Satisfactorio

b) ¿Existen criterios de actuación para definir los planes específicos?

No/raramente Mejorable Suficiente Satisfactorio

c) ¿Se evalúa de manera sistemática el resultado de los planes específicos?

No/raramente Mejorable Suficiente Satisfactorio

d) ¿Se utilizan los resultados de la evaluación para definir y planificar propuestas de mejora?

No/raramente Mejorable Suficiente Satisfactorio

Proceso de captación y selección del personal académico/personal de administración y servicios:

a) ¿Se han determinado los integrantes y las funciones específicas del órgano/unidad o persona/s responsable/s de la presentación de propuestas de contratación de nuevo PDI/PAS?

No/raramente Mejorable Suficiente Satisfactorio

b) ¿Existen criterios de actuación para definir los planes de incorporación del nuevo personal?

No/raramente Mejorable Suficiente Satisfactorio

c) ¿Se han definido canales adecuados para divulgar los planes de incorporación de nuevo personal?

 Universitat d'Alacant Universidad de Alicante	MANUAL DEL SGIC Capítulo 3. Estructura de los Centros para el desarrollo del SGIC	Cód.: MSGIC-03 Revisión: 00 Fecha: 30/04/08 Página 9 de 11
---	--	---

No/raramente Mejorable Suficiente Satisfactorio

d) ¿Se utilizan criterios públicos y objetivos para seleccionar a los candidatos?

No/raramente Mejorable Suficiente Satisfactorio

e) ¿Se hacen públicos los resultados de los procesos de selección?

No/raramente Mejorable Suficiente Satisfactorio

Proceso de formación del personal académico/de administración y servicios:

a) ¿Se han determinado los integrantes y las funciones específicas del órgano/ unidad o persona/s responsable/s de la definición del Plan de Formación del PDI/PAS?

No/raramente Mejorable Suficiente Satisfactorio

b) ¿Existen criterios de actuación y objetivos definidos para elaborar el Plan de Formación y Desarrollo anual?

No/raramente Mejorable Suficiente Satisfactorio

c) ¿Se comunican adecuadamente los planes a sus destinatarios?

No/raramente Mejorable Suficiente Satisfactorio

d) ¿Se evalúa el grado de satisfacción de los participantes con el plan de formación?

No/raramente Mejorable Suficiente Satisfactorio

e) ¿Se analiza la eficacia de las acciones formativas desarrolladas?

No/raramente Mejorable Suficiente Satisfactorio

Proceso de evaluación, promoción y reconocimiento del personal académico/ administración y servicios:

a) ¿Se han determinado los integrantes y las funciones específicas del órgano/ unidad o persona/s responsable/s de la definición de los objetivos y consecuencias de la evaluación del PDI/PAS?

No/raramente Mejorable Suficiente Satisfactorio


b) ¿Se utilizan criterios objetivos para la definición de los modelos de evaluación para la promoción, incentivo y mejora del PDI/PAS?

No/raramente Mejorable Suficiente Satisfactorio

c) ¿Se han determinado los integrantes y las funciones específicas del órgano/ unidad o persona/s responsable/s de la ejecución de las evaluaciones del PDI/PAS?

No/raramente Mejorable Suficiente Satisfactorio

d) ¿Se dan a conocer los resultados de las evaluaciones?

 <p>Universitat d'Alacant Universidad de Alicante</p>	<p>MANUAL DEL SGIC Capítulo 3. Estructura de los Centros para el desarrollo del SGIC</p>	<p>Cód.: MSGIC-03 Revisión: 00 Fecha: 30/04/08 Página 10 de 11</p>
--	---	--

No/raramente Mejorable Suficiente Satisfactorio

Directriz 1.4. Cómo el Centro gestiona y mejora sus recursos materiales y servicios

Proceso de gestión y mejora de materiales:

a) ¿Se han determinado los integrantes y las funciones específicas del órgano/ unidad o persona/s responsable/s de la gestión de los recursos materiales?

No/raramente Mejorable Suficiente Satisfactorio

b) ¿Existen criterios de actuación para definir los planes de dotación y puesta en explotación de los recursos?

No/raramente Mejorable Suficiente Satisfactorio

c) ¿Se analizan periódicamente los datos relativos al rendimiento de los recursos materiales del Centro?

No/raramente Mejorable Suficiente Satisfactorio

d) ¿Se informa públicamente sobre los resultados obtenidos en la gestión y explotación de los recursos materiales?

No/raramente Mejorable Suficiente Satisfactorio

Proceso de gestión de los servicios:

a) ¿Se han determinado los integrantes y las funciones específicas del órgano/ unidad o persona/s responsable/s de la gestión de los servicios?

No/raramente Mejorable Suficiente Satisfactorio

b) ¿Se ha definido claramente cuales son los objetivos de los servicios prestados por el centro?

No/raramente Mejorable Suficiente Satisfactorio

c) ¿Existe una planificación de las actuaciones necesarias para la correcta prestación de los servicios?

No/raramente Mejorable Suficiente Satisfactorio

d) ¿Se ha difundido información sobre las actividades y los objetivos de los servicios prestados por el Centro?

No/raramente Mejorable Suficiente Satisfactorio

e) ¿Existe una análisis de los resultados de los servicios prestados por el Centro (satisfacción de los usuarios, de proceso...)?

No/raramente Mejorable Suficiente Satisfactorio

Directriz 1.5. Cómo el Centro analiza y tiene en cuenta los resultados

Proceso de análisis de los resultados:

 <p data-bbox="247 212 470 268">Universitat d'Alacant Universidad de Alicante</p>	<p data-bbox="510 123 1077 235">MANUAL DEL SGIC Capítulo 3. Estructura de los Centros para el desarrollo del SGIC</p>	<p data-bbox="1109 100 1348 257">Cód.: MSGIC-03 Revisión: 00 Fecha: 30/04/08 Página 11 de 11</p>
--	--	--

a) ¿Se han determinado los integrantes y las funciones específicas del órgano/ unidad o persona/s responsable/s de la medición y análisis de los resultados?

No/raramente Mejorable Suficiente Satisfactorio

b) ¿La recogida de datos se lleva a cabo de forma sistemática y consistente?

No/raramente Mejorable Suficiente Satisfactorio

c) ¿Se comprueba la validez (cuantitativa y cualitativa) de los datos obtenidos antes de proceder a su análisis?

No/raramente Mejorable Suficiente Satisfactorio

d) ¿Se utilizan los resultados (especialmente los que indican tendencias negativas) para la definición de acciones de mejora?

No/raramente Mejorable Suficiente Satisfactorio

e) ¿Se informa adecuadamente a las partes implicadas sobre los resultados obtenidos en el proceso de análisis de los resultados?

No/raramente Mejorable Suficiente Satisfactorio

Directriz 1.6. Cómo el Centro publica la información sobre las titulaciones

Proceso de publicación de información sobre titulaciones:

a) ¿Se han determinado los integrantes y las funciones específicas del órgano/ unidad o persona/s responsable/s de la publicación de la información sobre las titulaciones?

No/raramente Mejorable Suficiente Satisfactorio

b) ¿La recogida de la información sobre las titulaciones y programas se lleva a cabo de forma sistemática y consistente?

No/raramente Mejorable Suficiente Satisfactorio

c) ¿Se comprueba la validez (cuantitativa y cualitativa) de la información obtenida antes de proceder a su publicación?

No/raramente Mejorable Suficiente Satisfactorio

d) ¿Se aplican criterios objetivos para determinar la información que debe ser publicada?

No/raramente Mejorable Suficiente Satisfactorio

e) ¿Se informa adecuadamente a las partes implicadas sobre los resultados obtenidos en el proceso de recogida de información sobre las titulaciones?

No/raramente Mejorable Suficiente Satisfactorio

f) ¿Se valora periódicamente la pertinencia de la información publicada?

No/raramente Mejorable Suficiente Satisfactorio