

**GUÍA DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE
CALIDAD PARA LOS GRUPOS DE
INTERÉS DE LOS TÍTULOS IMPARTIDOS
EN EL
CENTRO UNIVERSITARIO DE OSUNA**

¿Qué es el Sistema de Garantía de Calidad (SGC)?

El modelo de control de calidad cíclico de las Titulaciones oficiales, introducido por el RD 1393/2007, de 29 de octubre, basado en verificación inicial, seguimiento y renovación de la acreditación, determina que los títulos universitarios oficiales implantados están sometidos al seguimiento con la periodicidad que establezca la Agencia Andaluza del Conocimiento y a la renovación de la acreditación que, en el caso de los estudios de Máster, ha de producirse antes de cumplirse 4 años desde la verificación inicial, y en el caso de los títulos de Grado, dependiendo de su duración, entre los 6 y 8 años, con consecuencias determinantes, pues si en dicho plazo no se obtiene, el título perdería el carácter oficial y causaría baja en el Registro de Universidades, Centros y Títulos (RUCT).

Para el desarrollo de dicho modelo, el Consejo de Gobierno de la Universidad de Sevilla aprobó en septiembre de 2008 el Sistema de Garantía de Calidad de los Títulos oficiales de Grado y Máster de la Universidad de Sevilla

¿Qué es el Sistema de Garantía de Calidad (SGC)? Es el instrumento diseñado por la Universidad de Sevilla cuyo objetivo principal es facilitar que los centros responsables de los títulos de la Universidad de Sevilla y Centros Adscritos, reflexionen sobre el desarrollo de los mismos, sobre la difusión a la sociedad de la actividad realizadas y sobre los compromisos que se adquieren en cada título con los alumnos, garantizando la mayor calidad posible.

Otro objetivo adicional es apoyar el proceso de renovación de las acreditaciones con las mayores garantías de éxito. El modelo que se aplica es el mismo para todos los títulos que se imparten en la universidad de Sevilla y en sus centros adscritos.

¿Dónde encuentro la información del SGC en el Centro Universitario de Osuna?

Cada uno de los títulos que se imparten en el centro tiene dedicado un espacio dentro de la página web del centro donde se ofrece al alumnos toda la información sobre el mismo: Información básica del título, perspectivas profesiones, horarios, calendario de exámenes etc. En el apartado Sistema de Garantía de Calidad se ofrece toda la información y documentos que genera el mismo.

Grado en Finanzas y Contabilidad:

<http://www.euosuna.org/index.php/estudios/grados-universitarios/grado-en-finanzas-y-contabilidad/sistema-de-garantia-de-calidad>.

Grado en Relaciones Laborales y Recursos Humanos:

<http://www.euosuna.org/index.php/estudios/grados-universitarios/grado-en-rr-ll-y-rr-hh/calidad>.

Grado en Fisioterapia:

<http://www.euosuna.org/index.php/estudios/grados-universitarios/grado-en-fisioterapia/memorias>.

Grado en Enfermería:

<http://www.euosuna.org/index.php/estudios/grados-universitarios/grado-en-enfermeria/memorias>.

Grado en Educación Primaria:

<http://www.euosuna.org/index.php/estudios/grados-universitarios/grado-en-educacion-primaria/memorias>.

Grado en Educación Infantil:

<http://www.euosuna.org/index.php/estudios/grados-universitarios/grado-en-educacion-infantil/sistema-de-garantia-de-calidad>.

¿En qué consiste el SGC?

El SCG consta, básicamente, de tres elementos

- a) Los procedimientos, con sus indicadores asociados.
- b) Herramientas del SGC.
- c) Sistema de análisis de la información recibida.

a) **Procedimientos**

El SGC desarrolla 9 procedimientos, con sus correspondientes indicadores que ofrecen a los responsables de calidad del centro información sobre diversos aspectos del Título y del Centro.

Los 9 procedimientos son:

1. **Evaluación y Mejora del Rendimiento Académico.** El propósito de este procedimiento es conocer y analizar los resultados previstos en el título en relación con su tasa de graduación, tasa de abandono, tasa de eficiencia y resto de indicadores de rendimiento y demanda de la titulación, así como de otros indicadores complementarios y/o auxiliares de los mismos que permitan contextualizar los resultados de los anteriores, con el objeto de comprobar el cumplimiento de la memoria de verificación y orientar el título hacia la mejora del rendimiento de los estudiantes
2. **Evaluación y Mejora de la calidad de la enseñanza y el profesorado.** El propósito de este procedimiento es obtener información sobre diferentes aspectos relacionados con la calidad de la enseñanza y la actividad docente del profesorado, que permita su evaluación y proporcione referentes e indicadores adecuados para la mejora continua de la enseñanza y el profesorado.
3. **Evaluación de las infraestructuras y recursos.** El objeto de este procedimiento es establecer el sistema para garantizar que las infraestructuras, recursos y los servicios de orientación académica y profesional son los adecuados para las características y el normal funcionamiento de los títulos de la Universidad de Sevilla y centros adscritos a la Universidad de Sevilla.
4. **Análisis de los programas de movilidad.** El propósito de este procedimiento es garantizar la calidad de los programas de movilidad de los estudiantes, cuando corresponda en función de lo establecido en la memoria de verificación, mediante la evaluación, el seguimiento y la mejora de dichos programas.

5. **Evaluación de las prácticas externas.** El propósito de este procedimiento es garantizar la calidad de las prácticas externas tanto curriculares, cuando corresponda en función de lo establecido en la memoria de verificación, como extracurriculares, para los estudiantes de la Universidad de Sevilla y centros adscritos a la Universidad de Sevilla.
6. **Evaluación de la inserción laboral de los graduados y de la satisfacción con la formación recibida.** El propósito de este procedimiento es establecer un sistema que permita medir la empleabilidad de los egresados y su satisfacción con la formación adquirida, así como la de sus empleadores.
7. **Evaluación y análisis de la satisfacción global con el título de los distintos colectivos.** El propósito de este procedimiento es conocer el nivel de satisfacción global de los distintos colectivos internos implicados en el título (profesorado, alumnado y personal de administración y servicios) en relación a la orientación y la acogida a los alumnos, la planificación y el desarrollo de la docencia, la organización del Centro y de las actividades académicas, y los resultados obtenidos.
8. **Gestión y atención de quejas, sugerencias e incidencias.** El propósito de este procedimiento es establecer un sistema ágil que permita atender las sugerencias, incidencias y quejas de los distintos grupos de interés implicados en el título (profesorado, alumnado y personal de administración y servicios) con respecto a los diferentes elementos y procesos propios del título (matrícula, orientación, docencia, programas de movilidad, prácticas en empresas, recursos, instalaciones, servicios, etc).
9. **Mecanismos para la difusión del Plan de Estudios su desarrollo y resultados.** El propósito de este procedimiento es establecer mecanismos para publicar la información sobre el plan de estudios, su desarrollo y sus resultados, con el fin de que llegue a todos los grupos de interés (alumnado, profesorado, personal de administración y servicios, futuros estudiantes, agentes externos, y la sociedad en general).

Cada procedimiento está compuesto de indicadores. La información que se recoge con cada uno de los indicadores es la que nos permite alcanzar el objetivo que se propone cada uno de los procedimientos.

Todo el caudal de información que proporciona cada procedimiento será posteriormente analizado por los componentes del SGC.

El contenido de cada uno de estos procedimientos como sus indicadores se desarrolla en los siguientes documentos:

Anexo I. Procedimientos e Indicadores Asociados.

Anexo II Tabla de Indicadores.

Estos documentos se encuentran en la web del centro en el apartado dedicado al SGC en cada título.

b) Herramientas del Sistema de Garantía de Calidad

Una parte de la información que se necesita para desarrollar los procedimientos la ofrece la universidad de Sevilla, pero otra parte procede de encuestas que se realiza a los colectivos que participan en el desarrollo del título.

Estas herramientas son:

1. Aplicación LOGROS
2. Cuestionario de opinión del alumno sobre la actuación docente del profesorado
3. Encuesta de opinión del alumnado con respecto a los programas de movilidad-ERASMUS
4. Encuesta de opinión del alumnado con respecto a los programas de movilidad-SICUE
5. Encuesta final de evaluación de calidad de las prácticas externas de los estudiantes (Por la empresa)
6. Encuesta final de evaluación de calidad de las prácticas externas de los estudiantes (Por el estudiante)
7. Cuestionario de inserción laboral de los egresados
8. Cuestionario de opinión de los empleadores sobre la formación adquirida por los egresados
9. Encuesta de opinión del alumnado sobre la satisfacción global con el título de MASTER
10. Encuesta de opinión del alumnado sobre la satisfacción global con el título de GRADO

11. Encuesta de opinión del profesorado sobre la satisfacción global con el título de GRADO / MASTER

12. Encuesta de opinión del PAS sobre la satisfacción global con los títulos del Centro

13. Buzón de quejas, sugerencias, incidencias y felicitaciones.

c) Sistema de análisis de la información recibida.

Con la información recabada a través de los procedimientos antes mencionados cada título elabora los siguientes documentos:

Auto informe de seguimiento: Es el documento que recoge el análisis del resultado del seguimiento periódico de la Titulación realizada por la CGCT. En el curso académico a/a+1 se realiza el auto informe con datos del curso anterior. Por ejemplo, durante el curso 2017/2018 se realizará el Auto informe de Seguimiento 2016/2017, Convocatoria 201/2018.

Este auto informe de seguimiento da lugar al Plan de Mejora.

Plan de mejora: Es el documento que recoge el conjunto de objetivos, y acciones de cambio que se adoptan para la mejora de las Titulaciones y del Centro en general.

Han de ir acompañadas de indicadores de ejecución para la medición del desarrollo de las mismas. Es elaborado por la Dirección del Centro junto al Coordinador de Calidad y las distintas comisiones de Calidad del Centro, y debe especificar las actividades que es necesario realizar para alcanzar los objetivos planteados, en función de las debilidades detectadas en los autoinformes y de las recomendaciones indicadas por la Agencia Andaluza de Calidad (AAC). El plan de mejora deberá ser aprobado por la Junta de Centro.

A finales del año natural, la Agencia Andaluza de Calidad, envía a los centros un Informe de seguimiento donde analizan el autoinforme de seguimiento enviado en el curso anterior. Así en diciembre de 2017 recibiremos el informe de seguimiento de la AAC correspondiente al Autoinforme de Seguimiento 2015/2016, convocatoria 2016/2017. Este informe ofrece recomendaciones y modificaciones que deben ser atendidas por el centro, en especial las recomendaciones.

Este informe da lugar, en la Plataforma Logros al Informe de recomendaciones/modificaciones:

Informe de recomendaciones/modificaciones: Documento resultante de la ejecución de la gestión de las recomendaciones/modificaciones no resueltas, provenientes de los informes de seguimiento y de renovación de la acreditación.

Autoinforme global de renovación de la acreditación: Documento que se adjunta a la solicitud de renovación de la acreditación que ha de presentarse acompañado de las evidencias que lo avalen.

En el caso del Centro Adscrito realizamos dicho autoinforme global, que enviamos a la universidad de Sevilla, que es la que solicita la renovación de la acreditación para un título, que se imparte en el Centro Propio (el de la Universidad de Sevilla), así como en los Centros adscritos, si los hubiese.

Todos estos documentos y caudal de información se gestionan a través de la **Plataforma Logros**, que es una aplicación de gestión del Sistema de Garantía de Calidad de los Títulos Oficiales de la Universidad de Sevilla

¿Cuál es la Estructura del Sistema de Garantía de Calidad en nuestro Centro?

Comisiones de Garantía de Calidad de los Títulos (CGCT).

En nuestro centro existen cuatro que agrupan a los distintos estudios impartidos en el Centro:

Comisión de Garantía de Calidad de Ciencias sociales: Que comprende el Grado en Finanzas y Contabilidad y el Grado en Relaciones Laborales y Recursos Humanos.

Comisión de Garantía de Calidad de Ciencias de la Salud: Que comprende el Grado en Fisioterapia y el Grado en Enfermería.

Comisión de Garantía de Calidad de Ciencias de la Educación: Que comprende el Grado en Educación Primaria y el Grado en Educación Infantil.

Comisión de Garantía del MAES que comprende al Máster Oficial en profesorado de Educación Secundaria Obligatoria, Bachillerato, Formación Profesional y Enseñanza de Idiomas.

Cada una de estas comisiones está formada por profesores que imparten docencia en los títulos que las conforman, y son miembros natos, la dirección del centro, la jefatura de estudios, el coordinador de los títulos y el coordinador de Calidad.

Estas comisiones tienen por cometido elaborar los autoinformes de seguimiento y los planes de mejora. Tanto el autoinforme de seguimiento como el plan de mejora, debe de ser aprobado por la comisión antes de ser presentado a la Junta de Centro.

Comisión de Garantía de Calidad del Centro. Formada por: Gerencia, dirección y jefatura de estudios del Centro, los coordinadores de cada Título y el coordinador de calidad.

Coordinador de Calidad: Coordina el trabajo de cada comisión, fundamentalmente en la elaboración de los autoinformes de seguimientos y del plan de mejora. Con el trabajo realizado por cada comisión, el coordinador elabora un borrador del Autoinforme de seguimiento y del Plan de mejora para su posterior trabajo y aprobación por parte de la CGCT. Junto con la dirección, gerencia o jefatura de estudios, representa al Centro en aquellas reuniones convocadas por la Universidad de Sevilla y cuya temática sea el Sistema de Garantía de Calidad.

¿Cómo se puede participar en el desarrollo del SGC del Título y del Centro?

Pueden participar en el Desarrollo del SGC del Título y del Centro, cualquier grupo de interés de los títulos que se imparten en el Centro.

- a) Profesores: Cualquier profesor que imparta docencia en cualquiera de los títulos, puede pertenecer a la CGCT que le corresponda. Para ello deberá de ponerse en contacto con el coordinador de calidad.

Si lo que desea es comunicar al centro nuevas ideas, mejoras posibles del título o del centro, o cualquier sugerencia o comentario que crea puede mejorar tanto el título como el centro puede realizar dicha participación a través del Buzón de quejas y Sugerencias.

- b) Alumnos, PAS y en general cualquier grupo de interés con los estudios o con el centro: A través del buzón de quejas y sugerencias.

¿Qué es y cómo funciona el Buzón de quejas y sugerencias?

El acceso al buzón de Quejas y Sugerencias del centro se encuentra en la página web del Centro: <http://www.euosuna.org/webs/buzonquejas/index.html>.

A través de esta herramienta, los alumnos, el personal de la universidad y la ciudadanía en general, disponen de un sistema que les permite exponer cuantas quejas, sugerencias, incidencias, reclamaciones, y felicitaciones deseen relativas a la actividad académica o

servicios que presta la Escuela Universitaria de Osuna en relación con cualquiera de sus Titulaciones y Servicios.

Las quejas, sugerencias, incidencias y reclamaciones interpuestas a través de este sistema, en ningún caso podrán tener la consideración de reclamación previa a la vía judicial contra la Fundación de Estudios Universitarios Francisco Maldonado de Osuna, en los términos contenidos en la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, ni supondrán en modo alguno el inicio de un procedimiento administrativo.

Su objetivo es canalizar aquellas cuestiones relacionadas con la gestión de la calidad y la mejora del servicio público que prestamos.

Así mismo les informamos de que no será atendida ninguna queja, sugerencia, incidencia o reclamación que contenga descalificaciones o insultos y que, por lo tanto, atente contra el espíritu universitario inspirado en los principios de igualdad, libertad, justicia, solidaridad y pluralismo.

Para cualquier queja, sugerencia o felicitación deberá enviar un correo a calidad@euosuna.org.

El departamento de Calidad, una vez recibido el email, se pone en contacto con el departamento correspondiente del Centro que dará cumplida respuesta a la queja, o tomará nota de la sugerencia recibida.