



UNIVERSIDAD DE JAÉN

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

FACULTAD DE  
TRABAJO SOCIAL

## 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 la Facultad de Trabajo Social**

### **Anexo 1.2. Listado de los procesos del SGIC de la Facultad de Trabajo Social y su relación con los criterios y directrices AUDIT**

<b>Edición</b>	<b>Fecha</b>	<b>Motivo de la modificación</b>
00	11/02/2008	Documento marco de referencia
01	10/10/2008	Primera versión Escuela Universitaria de Trabajo Social de Jaén
02	16/03/2015	Segunda versión Facultad de Trabajo Social de Jaén
03	19/11/2016	Tercera versión Facultad de Trabajo Social

Elaboración/Revisión:

Fdo. Carmen Rodríguez Guzmán  
Vicedecana de Calidad de la FTS de Jaén  
Fecha: 19/11/2016

Aprobación:

Fdo. José Luis Solana Ruíz  
Decano de la FTS de Jaén  
Fecha: 19/11/2016

 <p>UNIVERSIDAD DE JAÉN</p>	<p><b>MANUAL DEL SGIC</b>  <b>Capítulo 1. El Sistema de Gestión</b>  <b>Interna de la Calidad de la Facultad de</b>  <b>Trabajo Social</b></p>	<p>FACULTAD DE  TRABAJO SOCIAL</p>
--	--	--

### **1.1. OBJETO.**

El objeto de este capítulo del Manual del Sistema de Garantía Interna de la Calidad (MSGIC) de la Facultad de Trabajo Social es exponer los fundamentos y el alcance del SGIC implantado en la misma, para garantizar la calidad de los títulos impartidos en el centro, dentro de la UJA, así como el compromiso del mismo y de la propia Universidad en el cumplimiento y mejora de sus compromisos docentes.

### **1.2. ÁMBITO DE APLICACIÓN.**

El ámbito de aplicación del SGIC de la Facultad de Trabajo Social incluye a todos los títulos que se imparten en la misma y de los que el centro es responsable.

### **1.3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA.**

La relativa al gobierno de la Universidad (Estatutos y Reglamentos Generales), a saber:

- Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades.
- Estatutos de la Universidad de Jaén.  
([http://www10.ujaen.es/sites/default/files/users/secgen/normativas/volumen1/disposiciones\\_generales/A2.pdf](http://www10.ujaen.es/sites/default/files/users/secgen/normativas/volumen1/disposiciones_generales/A2.pdf))
- Ley 15/2003, de 22 de diciembre, Andaluza de Universidades.
- Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril, por la que se modifica la Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades.
- Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales.
- Reglamentos de la Universidad de Jaén, en vigor.  
(<http://www10.ujaen.es/conocenos/organos-gobierno/secgen/normativas>)
- Plan Estratégico de la Universidad de Jaén.  
(<http://www10.ujaen.es/conocenos/organos-gobierno/vicplan/planificacion>)

 UNIVERSIDAD DE JAÉN	<b>MANUAL DEL SGIC</b> <b>Capítulo 1. El Sistema de Gestión</b> <b>Interna de la Calidad de la Facultad de</b> <b>Trabajo Social</b>	FACULTAD DE TRABAJO SOCIAL
---	---	-------------------------------

Y la documentación específica de la Facultad de Trabajo Social de Jaén, a saber:

- Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Facultad de Trabajo Social, en vigor.  
(<http://www10.ujaen.es/sites/default/files/users/factra/normativas/Reglamento%20Definitivo%20%282%29.pdf>)
- Normativa de Reconocimiento de Créditos por equivalencia, en vigor.  
(<http://www10.ujaen.es/conocenos/centros/factra/nde/normativas>)

Además, los documentos procedentes del MEC, ENQA, ANECA y AGAE relativos a la configuración, desarrollo y evaluación de los títulos, así como a los sistemas de garantía interna de la calidad (programa AUDIT), tales como:

- Documento sobre Criterios y Directrices para la Acreditación de Enseñanzas Universitarias en España, de ANECA.
- Documento Criterios y Directrices para la Garantía de Calidad en el Espacio Europeo de Educación Superior, de la ENQA.
- Programa AUDIT de Implantación de Sistemas de Garantía Interna de Calidad en la formación universitaria, de ANECA.
- Programa VERIFICA, que establece el protocolo de evaluación para la verificación de títulos universitarios oficiales, de ANECA.
- Programa DOCENTIA de ANECA, subrogado por la AGAE, de certificación docente del Profesorado.

## **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, tanto en el momento de presentar la

 <p>UNIVERSIDAD DE JAÉN</p>	<p><b>MANUAL DEL SGIC</b>  <b>Capítulo 1. El Sistema de Gestión</b>  <b>Interna de la Calidad de la Facultad de</b>  <b>Trabajo Social</b></p>	<p>FACULTAD DE  TRABAJO SOCIAL</p>
--	--	--

propuesta de desarrollo del título que se presenta (verificación), como una vez está completamente implantado (acreditación).

El diseño del SGIC de la Facultad de Trabajo Social, elaborado según los principios expuestos en el modelo de acreditación aludido en la Presentación de este Manual, y siguiendo la propuesta del programa AUDIT de 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 de un SGIC certificado en la Facultad de Trabajo Social facilitará la verificación de los futuros títulos universitarios que ésta imparta, dado que el SGIC atiende a los requerimientos normativos de autorización y registro de los títulos oficiales.

La garantía de calidad puede describirse como la *atención sistemática, estructurada y continua a la calidad en términos de su mantenimiento y mejora*<sup>1</sup>. 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 calidad*<sup>2</sup>.

El desarrollo de sistemas de garantía de calidad exige un equilibrio adecuado entre las acciones promovidas por las instituciones universitarias (esto es, la garantía interna de la calidad) y los procedimientos de garantía externa de calidad favorecidos desde las agencias de evaluación de las que dependemos, ya sea la ENQA (para el espacio europeo), la ANECA (para el territorio nacional) o la AGAE (para la Comunidad Autónoma Andaluza). La conjunción de ambos configura el Sistema de Garantía Interna de Calidad del sistema universitario de referencia.

El diseño del sistema comprende:

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

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

 <p>UNIVERSIDAD DE JAÉN</p>	<p><b>MANUAL DEL SGIC</b>  <b>Capítulo 1. El Sistema de Gestión</b>  <b>Interna de la Calidad de la Facultad de</b>  <b>Trabajo Social</b></p>	<p>FACULTAD DE  TRABAJO SOCIAL</p>
--	--	--

- Determinar las necesidades y expectativas de los estudiantes, así como de otros grupos de interés<sup>3</sup>, 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 la calidad.

- Determinar los criterios de garantía de la calidad.

#### **1.4.2. Objetivos del SGIC.**

El diseño del Sistema de Garantía Interna de la Calidad conforma un elemento esencial en la política y actividades formativas de la Facultad de Trabajo Social, por lo que ésta fija de antemano los objetivos que pretende alcanzar como resultado de su implantación.

Así, los objetivos básicos del SGIC de la Facultad de Trabajo Social son:

- garantizar la calidad de todas los títulos de los que es responsable.
- revisar y mejorar siempre que se considere necesario sus programas formativos, basados en las necesidades y expectativas de su grupos de interés, manteniéndolos puntualmente informados.
- mantener permanentemente actualizado el propio SGIC.

Con ello se espera:

- Responder al compromiso de satisfacción de las necesidades y expectativas generadas por la sociedad.
- 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 implantados en la Facultad de Trabajo Social.

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

 <p>UNIVERSIDAD DE JAÉN</p>	<p><b>MANUAL DEL SGIC</b>  <b>Capítulo 1. El Sistema de Gestión</b>  <b>Interna de la Calidad de la Facultad de</b>  <b>Trabajo Social</b></p>	<p>FACULTAD DE  TRABAJO SOCIAL</p>
--	--	--

En la elaboración de su SGIC, la Facultad de Trabajo Social, contempla, entre otros, los siguientes principios de actuación:

- Legalidad y seguridad jurídica: la FTS diseña su SGIC de acuerdo con la legislación universitaria vigente y con los criterios y directrices para la garantía de la calidad establecidas en el Espacio Europeo de Educación Superior.

- Publicidad, transparencia y participación: La FTS dará difusión al proceso de elaboración de su SGIC, establecerá procedimientos para facilitar el acceso a las propuestas e informes que se generen durante dicha elaboración y hará posible la participación de todos los grupos de interés implicados.

### **1.4.3. Alcance del SGIC.**

Como se ha indicado con anterioridad, el alcance del SGIC de la Facultad de Trabajo Social, incluye a todos los títulos de los que ésta es responsable. En conjunto, el SGIC de la FTS contempla la planificación de la oferta formativa, la evaluación y la revisión de su desarrollo, así como la toma de decisiones para la mejora de la formación, abarcando lo que constituye el "ciclo de mejora de la formación Universitaria", tal y como se señala en la Guía para el diseño de SGIC de la formación universitaria del 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 de la Facultad de Trabajo Social, se expone en el Anexo 1.1 del presente capítulo del MSGIC.

### **1.4.4. Documentos del SGIC.**

Los documentos que configuran el SGIC de la Facultad de Trabajo Social, son dos: el presente Manual del SGIC y un Manual de Procedimientos que aglutina a un conjunto de procedimientos elaborados tomando como base el mapa de procesos, anteriormente comentado.

Todos los documentos básicos se han elaborado por el Servicio de Planificación y Evaluación, bajo la forma de documento marco, que ha sido

 <p>UNIVERSIDAD DE JAÉN</p>	<p><b>MANUAL DEL SGIC</b>  <b>Capítulo 1. El Sistema de Gestión</b>  <b>Interna de la Calidad de la Facultad de</b>  <b>Trabajo Social</b></p>	<p>FACULTAD DE  TRABAJO SOCIAL</p>
--	--	--

personalizado por la Facultad de Trabajo Social atendiendo a sus particularidades, y en todo caso garantizando el cumplimiento de los requisitos contenidos en la propuesta de acreditación elaborado por ANECA.

Este **Manual de la Calidad** se estructura en diez capítulos, de los que los tres primeros sirven de introducción a la definición del SGIC (capítulo 1), de presentación de la Facultad de Trabajo Social (capítulo 2) y descripción de la Estructura de Gestión de la Calidad. Los restantes capítulos responden a cada uno de los criterios establecidos por ANECA en el Programa AUDIT: Política y Objetivos de Calidad (capítulo 4), Garantía de Calidad de los Programas Formativos (capítulo 5), Orientación al Aprendizaje (capítulo 6), Personal Académico y de Apoyo (capítulo 7), Recursos Materiales y Servicios (capítulo 8), Resultados de la Formación (capítulo 9) e Información Pública (capítulo 10).

Con carácter general, el SGIC de la Facultad de Trabajo Social 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 suspensión 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

 UNIVERSIDAD DE JAÉN	<b>MANUAL DEL SGIC</b> <b>Capítulo 1. El Sistema de Gestión</b> <b>Interna de la Calidad de la Facultad de</b> <b>Trabajo Social</b>	FACULTAD DE TRABAJO SOCIAL
--	---	-------------------------------

### **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:
  - 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 de este Manual, 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 1.2 del presente capítulo de este MSGIC 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.

 <p>UNIVERSIDAD DE JAÉN</p>	<p><b>MANUAL DEL SGIC</b>  <b>Capítulo 1. El Sistema de Gestión</b>  <b>Interna de la Calidad de la Facultad de</b>  <b>Trabajo Social</b></p>	<p>FACULTAD DE  TRABAJO SOCIAL</p>
--	--	--

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.

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 y evidencias (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 Facultad de Trabajo Social, 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 la Calidad de la Facultad de Trabajo Social 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.

 UNIVERSIDAD DE JAÉN	<b>MANUAL DEL SGIC</b> <b>Capítulo 1. El Sistema de Gestión</b> <b>Interna de la Calidad de la Facultad de</b> <b>Trabajo Social</b>	FACULTAD DE TRABAJO SOCIAL
--	---	-------------------------------

Cada capítulo se desglosa en los siguientes apartados:

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

El documento marco del MSGIC de los Centros de la Universidad de Jaén ha sido 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. Para su particularización en la Facultad de Trabajo Social, ha sido revisado por la Vicedecana de Calidad y aprobado por la Decano de la Facultad.

El manual se revisará, al menos, una vez cada tres años, y en todo caso 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 produzca algún cambio se revisarán los capítulos afectados del MSGIC y se dejará 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 quedará una copia guardada, ya sea en formato papel o formato electrónico. De todos los cambios se informará al Servicio de Planificación y Evaluación, que deberá disponer de una copia actualizada del MSGIC.

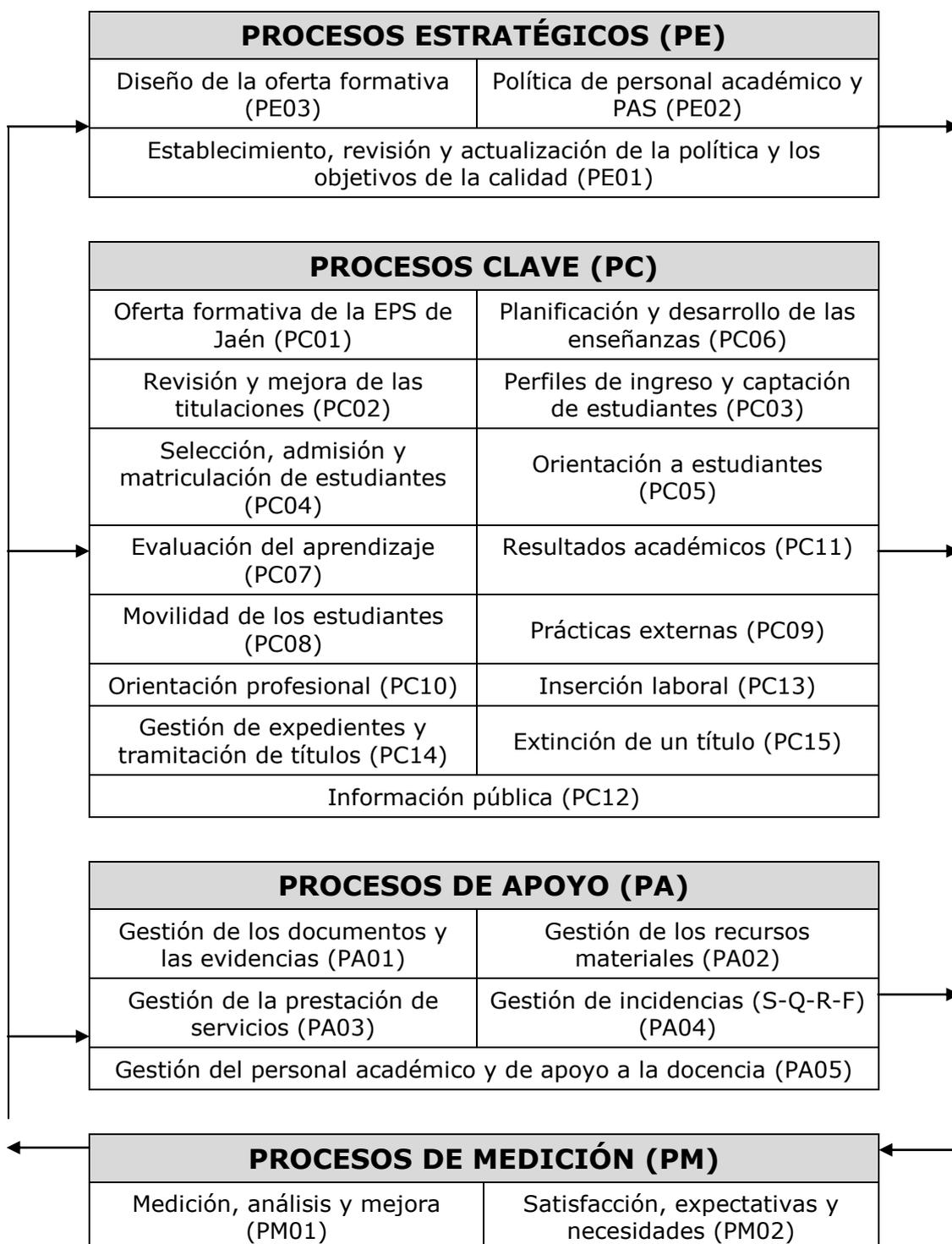
El sistema de control del MSGIC permite la revisión independiente de cada capítulo. El número de revisión en vigor para cada capítulo aparece en el pie de página de todas las páginas de ese capítulo y en el índice del Manual.

El Decano/a de la Facultad de Trabajo Social ha de procurar que los miembros de la misma –personal docente e investigador, de administración y servicios y estudiantes- tengan acceso al MSGIC, por lo que dispondrá en la

 <p>UNIVERSIDAD DE JAÉN</p>	<p><b>MANUAL DEL SGIC</b> <b>Capítulo 1. El Sistema de Gestión</b> <b>Interna de la Calidad de la Facultad de</b> <b>Trabajo Social</b></p>	<p>FACULTAD DE TRABAJO SOCIAL</p>
--	---	---------------------------------------

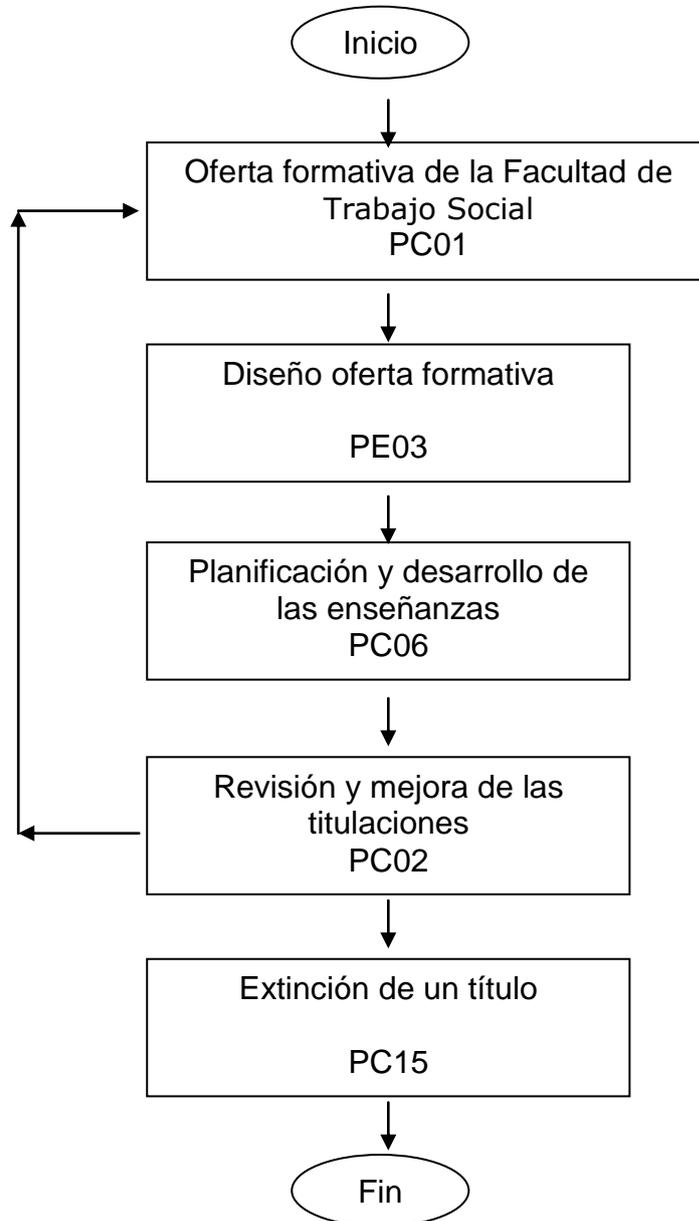
página web del centro un lugar adecuado en el que figure una versión actualizada del mismo y comunicarán por la vía que consideren adecuada de los cambios que se vayan produciendo en su redacción.

## Anexo 1.1. Mapa de procesos del SGIC de la Facultad de Trabajo Social



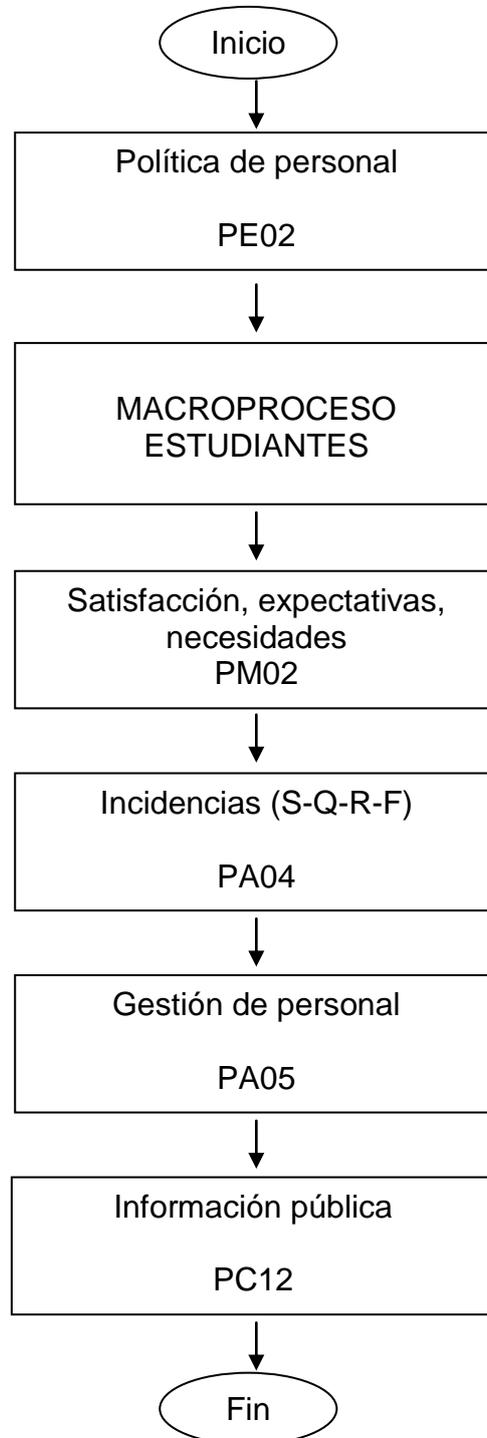


## MACROPROCESO TITULACIONES



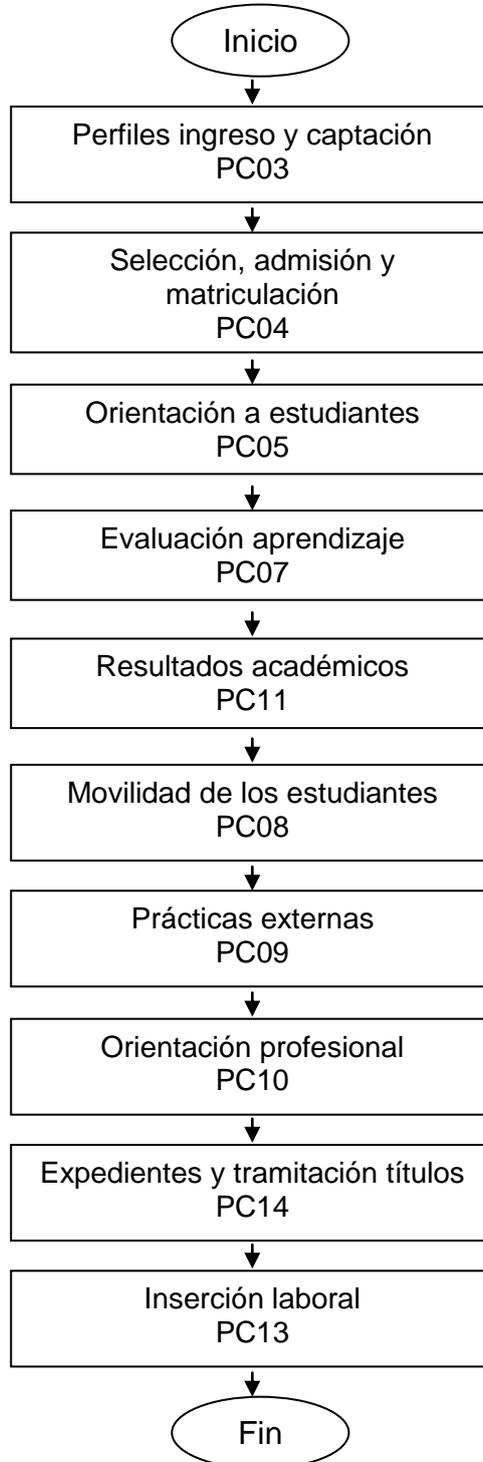


## MACROPROCESO GRUPOS DE INTERÉS



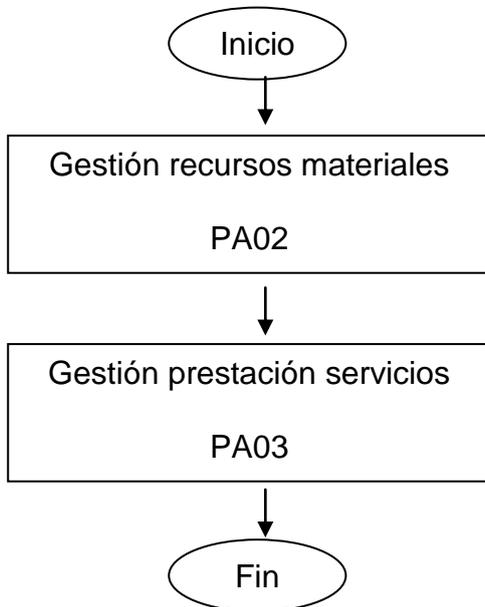


## MACROPROCESO ESTUDIANTES

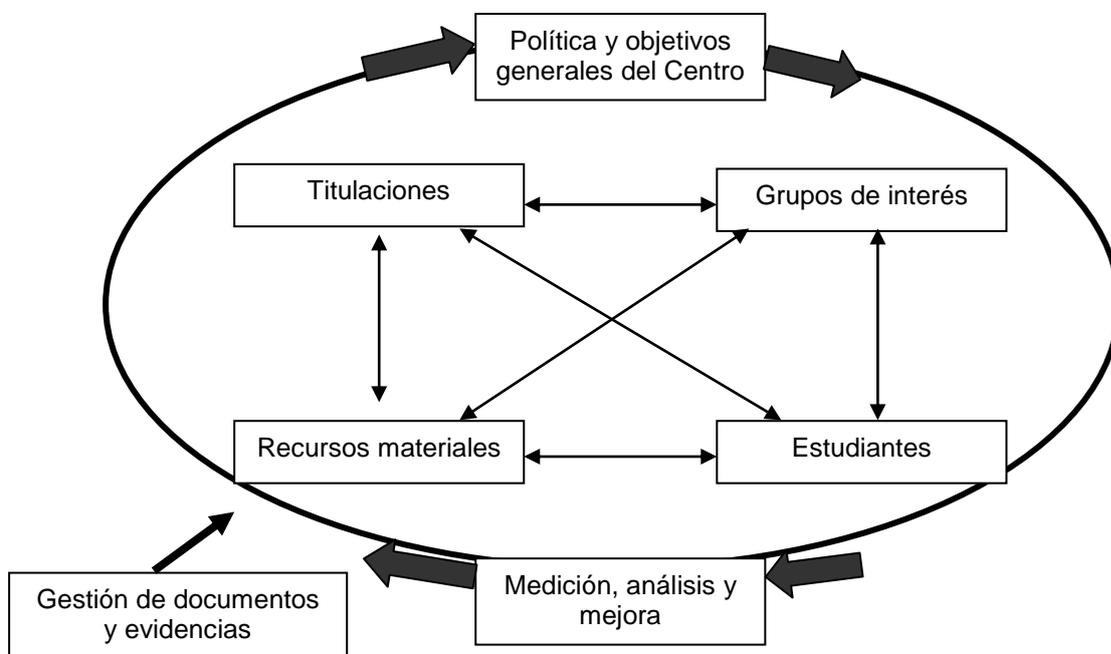




### MACROPROCESO RECURSOS MATERIALES



### SÍNTESIS DE MACROPROCESOS: SGIC DE LA FACULTAD DE TRABAJO SOCIAL



### Anexo 1.2. Listado de los procesos del SGIC de la Facultad de Trabajo Social y su relación con los criterios y directrices AUDIT

Código	Título del Proceso	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 Facultad de Trabajo Social				X			X
PE03	Diseño de la oferta formativa de la Facultad de Trabajo Social		X					X
PA01	Gestión de los documentos y las evidencias							X
PA02	Gestión de los recursos materiales					X		X
PA03	Gestión de la prestación de servicios					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
PM01	Medición, análisis y mejora	X	X	X	X	X	X	X
PM02	Satisfacción, expectativas y necesidades	X	X	X	X	X	X	X



UNIVERSIDAD DE JAÉN

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

FACULTAD DE  
 TRABAJO SOCIAL

Código	Título del Proceso	Política	Programas	Orientación aprendizaje	Personal	Recursos	Resultados	Información
PC01	Oferta formativa de la Facultad de Trabajo Social		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
PC14	Gestión de expedientes y tramitación de títulos			X				X
PC15	Extinción de un título		X					X