

|  |  |                            |
|--|--|----------------------------|
| <br>UNIVERSIDAD DE JAÉN | <b>MANUAL DEL SGIC</b><br><b>Capítulo 3. Estructura de la Facultad de Trabajo Social para el desarrollo del SGIC</b> | FACULTAD DE TRABAJO SOCIAL |
|--|--|----------------------------|

## ÍNDICE

### 3.1 OBJETO

### 3.2 ÁMBITO DE APLICACIÓN

### 3.3 DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

### 3.4 DESARROLLO

#### 3.4.1. Equipo de Dirección

#### 3.4.2. Vicedecanato de Calidad

#### 3.4.3. Comisión de Garantía de Calidad y de Coordinación Académica

#### 3.4.4. Grupos de Mejora

### Anexo 3.1. Lista de comprobación para analizar el seguimiento de la implantación del SGIC.

| Edición | Fecha      | Motivo de la modificación                                       |
|---------|------------|---|
| 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:<br><br><br><br><br><br><br><br><br><br>Fdo. Carmen Rodríguez Guzmán<br>Vicedecana de Calidad de la FTS de Jaén<br>Fecha: 19/11/2016 | Aprobación:<br><br><br><br><br><br><br><br><br><br>Fdo. José Luis Solana Ruíz<br>Decano de la FTS de Jaén<br>Fecha: 19/11/2016 |
|---|--|

|  |   |                                   |
|--|---|-----------------------------------|
|  <p>UNIVERSIDAD DE JAÉN</p> | <p><b>MANUAL DEL SGIC</b><br/> <b>Capítulo 3. Estructura de la Facultad de Trabajo Social para el desarrollo del SGIC</b></p> | <p>FACULTAD DE TRABAJO SOCIAL</p> |
|--|---|-----------------------------------|

### **3.1. OBJETO.**

El objeto de este documento es indicar la estructura que la Facultad de Trabajo Social ha establecido para lograr el desarrollo y cumplimiento de los objetivos marcados en su Sistema de Garantía Interna de la Calidad.

### **3.2. ÁMBITO DE APLICACIÓN.**

El conjunto de personas que integran la Facultad de Trabajo Social así como los procesos necesarios para el cumplimiento de los objetivos establecidos en su SGIC.

### **3.3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA.**

El Manual del SGIC y el Manual de Procedimientos del SGIC.

### **3.4. DESARROLLO.**

La estructura que la Facultad de Trabajo Social de la UJA ha establecido para lograr el desarrollo y cumplimiento de los objetivos marcados en su Sistema de Garantía Interna de la Calidad, se articula en:

- Equipo de Dirección
- Vicedecana de Calidad
- Comisión de Garantía de Calidad y de Coordinación Académica

#### **3.4.1. Equipo de Dirección.**

El Equipo de Dirección (ED) de la Facultad, y en particular su Decano/a como principal responsable, actúa como corresponde a la Dirección de cualquier organización comprometida con el establecimiento, desarrollo, revisión y mejora de un sistema de gestión de la calidad.

Son sus responsabilidades, en relación con el SGIC, las siguientes: impulsar el diseño del SGIC en el Centro, garantizar su implantación, garantizar un seguimiento, revisión y mejora del SGIC,

|  |   |                                   |
|--|---|-----------------------------------|
|  <p>UNIVERSIDAD DE JAÉN</p> | <p><b>MANUAL DEL SGIC</b><br/> <b>Capítulo 3. Estructura de la Facultad de Trabajo Social para el desarrollo del SGIC</b></p> | <p>FACULTAD DE TRABAJO SOCIAL</p> |
|--|---|-----------------------------------|

garantizar una publicidad de sus resultados, promocionar el SGIC en el seno del Centro, incentivar la creación de una cultura de calidad en el Centro.

Para ello, establece la propuesta de política y objetivos de la Facultad, nombra un/a Vicedecano/a de Calidad, para que lo represente en todo lo relativo al seguimiento del SGIC, propone a la Junta de Facultad la revisión de la composición y funciones de la Comisión de Garantía de Calidad y de Coordinación Académica, promueve la creación de equipos de mejora para atender a los resultados de las revisiones y evaluaciones realizadas, así como lidera en todo momento las actuaciones correspondientes al SGIC.

#### **3.4.2. Vicedecano/a de Calidad.**

Para ayudar al Decano/a en las tareas correspondientes al diseño, implantación, mantenimiento y mejora del SGIC de la Facultad de Trabajo Social, éste nombra un/a Vicedecano/a de Calidad, preferiblemente, aunque no obligatoriamente, miembro del Equipo de Dirección.

Con independencia de las responsabilidades que se le indiquen en el correspondiente nombramiento o que le sean asignadas posteriormente por la Comisión de Garantía de Calidad y de Coordinación Académica, el Vicedecano de Calidad tiene la responsabilidad y autoridad suficiente para:

- Asegurarse de que se establecen, implantan y mantienen los procesos necesarios para el desarrollo del SGIC de la Facultad.
- Informar al Equipo de Dirección 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 de la Facultad.

#### **3.4.3. Comisión de Garantía de Calidad y de Coordinación Académica.**

|  |   |                                   |
|--|---|-----------------------------------|
|  <p>UNIVERSIDAD DE JAÉN</p> | <p><b>MANUAL DEL SGIC</b><br/> <b>Capítulo 3. Estructura de la Facultad de Trabajo Social para el desarrollo del SGIC</b></p> | <p>FACULTAD DE TRABAJO SOCIAL</p> |
|--|---|-----------------------------------|

La Comisión de Garantía de la Calidad y de Coordinación Académica del Centro (CGCCA) es una comisión responsable en las tareas de planificación y seguimiento del SGIC, creada específicamente para el diseño e implantación del SGIC en la Facultad de Trabajo Social, actuando además como uno de los vehículos de comunicación interna de la política, objetivos, planes, programas, responsabilidades y logros de este sistema. Una enumeración no exhaustiva de sus funciones es la siguiente:

- Verifica la planificación del SGIC de la Facultad, de modo que se asegure el cumplimiento de los requisitos generales del Manual del SGIC, de la Política y los Objetivos de la Calidad y de los requisitos contemplados en las guías de verificación y certificación correspondientes.
- Es informada por el Decano/a respecto a la Política y los Objetivos Generales de la Calidad de la Facultad y disemina esta información por el resto del Centro.
- Recibe y, en su caso, coordina la formulación de los objetivos anuales de la Facultad y realiza el seguimiento de su ejecución.
- Realiza el seguimiento de la eficacia de los procesos a través de los indicadores asociados a los mismos.
- Recibe información del Decano/a sobre los proyectos de modificación del organigrama y se posiciona ante los mismos.
- Controla la ejecución de las acciones correctivas y/o preventivas, de las actuaciones derivadas de la revisión del sistema, de las acciones de respuesta a las sugerencias, quejas y reclamaciones y, en general, de cualquier proyecto o proceso que no tenga asignado específicamente un responsable para su seguimiento.
- Estudia y, en su caso, aprueba la implantación de las propuestas de mejora del SGIC sugeridas por los restantes miembros de la Facultad.

|  |   |                                   |
|--|---|-----------------------------------|
|  <p>UNIVERSIDAD DE JAÉN</p> | <p><b>MANUAL DEL SGIC</b><br/> <b>Capítulo 3. Estructura de la Facultad de Trabajo Social para el desarrollo del SGIC</b></p> | <p>FACULTAD DE TRABAJO SOCIAL</p> |
|--|---|-----------------------------------|

- Decide la periodicidad y la duración, dentro de su ámbito de competencia, de las campañas de recogida de encuestas de medida de la satisfacción de los grupos de interés.
- Es informada por el vicedecano de Calidad de los resultados de las encuestas de satisfacción y propone criterios para la consideración de las propuestas de mejora que puedan derivarse de esos resultados.

La Comisión de Garantía de Calidad y de Coordinación Académica del Centro está compuesta por su Decano/a que actuará como Presidente, el Vicedecano de Calidad, el Vicedecano de Ordenación Docente, el Vicedecano de Movilidad y el Secretario de la Facultad, dos representantes entre los profesores de los departamentos que tengan docencia en la Facultad, un representante de los estudiantes y otro del PAS. Asimismo, forma parte de esta Comisión de Garantía de Calidad, un miembro de la Unidad de Calidad, designado por la dirección de la misma. Como Secretario de la Comisión actuará el Secretario de la Facultad.

Esta CGC se reunirá con una periodicidad trimestral, al menos, tras ser convocada por su Secretario. De las sesiones, el Secretario levantará acta que enviará a todos los componentes de la CGC, que dispondrán de una semana para proponer correcciones, en caso contrario se considerará aprobada y se publicará en la web del centro de modo que esté disponible para toda la comunidad universitaria perteneciente al mismo.

En el Anexo 3.1 se incluye una lista de comprobación que la CGC puede utilizar para analizar el seguimiento del SGIC.

La Comisión de Garantía de la Calidad y de Coordinación Académica (CGCCA) es una comisión creada específicamente para el diseño e implantación del SGIC en la Facultad de Trabajo Social.



UNIVERSIDAD DE JAÉN

**MANUAL DEL SGIC**  
**Capítulo 3. Estructura de la Facultad de Trabajo Social para el desarrollo del SGIC**

FACULTAD DE TRABAJO SOCIAL

|  |   |                                   |
|--|---|-----------------------------------|
|  <p>UNIVERSIDAD DE JAÉN</p> | <p><b>MANUAL DEL SGIC</b><br/> <b>Capítulo 3. Estructura de la Facultad de Trabajo Social para el desarrollo del SGIC</b></p> | <p>FACULTAD DE TRABAJO SOCIAL</p> |
|--|---|-----------------------------------|

### **Anexo 3.1. 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>UNIVERSIDAD DE JAÉN</p> | <p><b>MANUAL DEL SGIC</b><br/> <b>Capítulo 3. Estructura de la Facultad de Trabajo Social para el desarrollo del SGIC</b></p> | <p>FACULTAD DE TRABAJO SOCIAL</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
- b) ¿Existe un procedimiento para el diseño de las acciones de acogida/apoyo/ acción tutorial?

|  |   |                                   |
|--|---|-----------------------------------|
|  <p>UNIVERSIDAD DE JAÉN</p> | <p><b>MANUAL DEL SGIC</b><br/> <b>Capítulo 3. Estructura de la Facultad de Trabajo Social para el desarrollo del SGIC</b></p> | <p>FACULTAD DE TRABAJO SOCIAL</p> |
|--|---|-----------------------------------|

- 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
- 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

|  |   |                                   |
|--|---|-----------------------------------|
|  <p>UNIVERSIDAD DE JAÉN</p> | <p><b>MANUAL DEL SGIC</b><br/> <b>Capítulo 3. Estructura de la Facultad de Trabajo Social para el desarrollo del SGIC</b></p> | <p>FACULTAD DE TRABAJO SOCIAL</p> |
|--|---|-----------------------------------|

- 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
- 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

|  |   |                                   |
|--|---|-----------------------------------|
|  <p>UNIVERSIDAD DE JAÉN</p> | <p><b>MANUAL DEL SGIC</b><br/> <b>Capítulo 3. Estructura de la Facultad de Trabajo Social para el desarrollo del SGIC</b></p> | <p>FACULTAD DE TRABAJO SOCIAL</p> |
|--|---|-----------------------------------|

### **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?  
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

|  |   |                                   |
|--|---|-----------------------------------|
|  <p>UNIVERSIDAD DE JAÉN</p> | <p><b>MANUAL DEL SGIC</b><br/> <b>Capítulo 3. Estructura de la Facultad de Trabajo Social para el desarrollo del SGIC</b></p> | <p>FACULTAD DE TRABAJO SOCIAL</p> |
|--|---|-----------------------------------|

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?

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

|   |  |                            |
|---|--|----------------------------|
| <br>UNIVERSIDAD DE JAÉN | <b>MANUAL DEL SGIC</b><br><b>Capítulo 3. Estructura de la Facultad de Trabajo Social para el desarrollo del SGIC</b> | FACULTAD DE TRABAJO SOCIAL |
|---|--|----------------------------|

#### 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

- 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

|   |   |                                   |
|---|---|-----------------------------------|
|  <p>UNIVERSIDAD DE JAÉN</p> | <p><b>MANUAL DEL SGIC</b><br/> <b>Capítulo 3. Estructura de la Facultad de Trabajo Social para el desarrollo del SGIC</b></p> | <p>FACULTAD DE TRABAJO SOCIAL</p> |
|---|---|-----------------------------------|

- 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