

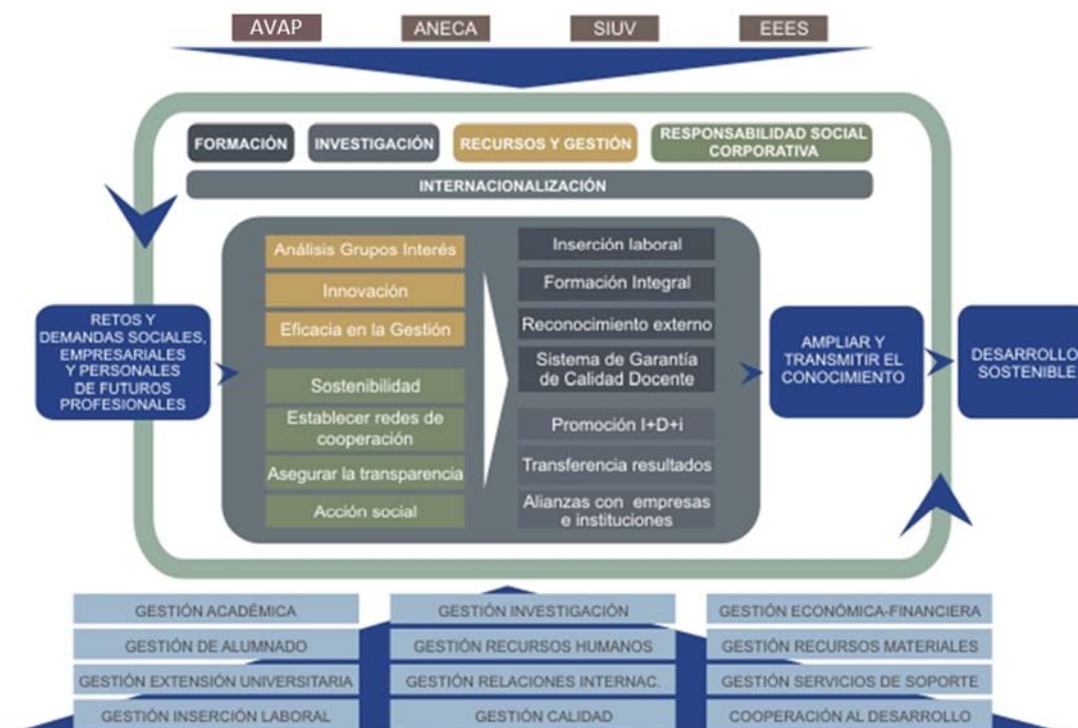


SISTEMA DE GARANTIA INTERNA DE CALIDAD (SGIC)

1. Objeto
2. Campo de aplicación
3. Desarrollo
4. Responsabilidades
5. Documentación externa aplicable

1. Objeto

El SGC tiene como objeto asegurar la calidad del título, a través de herramientas que faciliten la revisión y mejora del diseño e implantación de los objetivos y competencias del título, el cumplimiento de los estándares en materia de calidad, permitan analizar puntos fuertes y posibles áreas de mejora, guíen en la toma de decisiones estratégicas en materia de calidad de las enseñanzas, con el doble objetivo de cumplir con los requisitos aprobados por el Ministerio de Educación en las memorias verificadas de cada título y mejorar el título, la calidad de la docencia y los servicios prestados así como sus recursos para la satisfacción de todos los grupos de interés asociados al título.





2. Campo de aplicación

Abarca a todos los títulos de grado, máster y doctorado de la UMH.

3. Desarrollo

El SGC del grado fue desarrollado según el Sistema AUDIT de la UMH, cuyo diseño fue aprobado con fecha 17 de febrero de 2009 por ANECA. La puesta en marcha del sistema ha sido progresiva adecuándose a la implantación del título y se encuentra apoyada en una aplicación informática que integra las diferentes acciones que tiene que realizar el título en materia de calidad (<http://sgq.umh.es>). Esta herramienta se adecua y actualiza de forma periódica según las necesidades del sistema. El título pasa auditorias periódicas internas además de las evaluaciones externas llevadas a cabo por las agencias competentes en esta materia.

La base de donde se sustenta el SGC del Grado es tanto la Política de Calidad, como el Plan de Calidad de la UMH en donde se enmarcan los indicadores de calidad. Todo ello es diseñado, revisado y aprobado por diferentes órganos con competencia directa en calidad donde se encuentran representados los estudiantes, personal externo que tiene vinculación con el ámbito universitario y personal de la universidad existiendo así una absoluta pluralidad. (Comisión Plenaria de Calidad y Consejo de Calidad). De esta forma se pretende asegurar los principios de la calidad total.

La estructura de estos órganos y el listado de indicadores del plan de calidad vigente los encontramos en la web del título en el apartado "Sistema de Garantía de Calidad".

El SGC está diseñado para todos los títulos de la UMH del mismo modo, contando todos los títulos con indicadores y procesos comunes fijados por órganos transversales de la universidad. Cada título implanta su sistema de forma interna realizando la evaluación de los resultados de indicadores y encuestas, llegando a sus propios consensos en consejos de curso y consejo de Grado, contando con la información de los grupos de interés y planteando acciones de mejora y el seguimiento de las mismas de forma anual consiguiendo así una mejora continua.

PROCEDIMIENTOS QUE INTEGRAN EL SISTEMA

El SGIC está desarrollado por procesos desarrollado mediante procedimientos (P), implantado por el equipo directivo del título y respaldado por diferentes servicios de la universidad. Los procedimientos se encuentran publicados en el apartado "Sistema de Garantía de Calidad" de la web del título.

Destacar dentro del SGIC los siguientes elementos que ayudan a planificar, realizar, controlar y actuar sobre los títulos año tras año:

Internos:

- Aplicación <http://sgg.umh.es>
- Encuestas e indicadores
- (P07) [Informe de revisión de resultados \(IRR\)](#)
- (P06) [Plan de mejoras \(PM\) y su seguimiento \(SPM\)](#)
- Buzón de sugerencias: (P282) [Gestión de sugerencias/quejas](#)
- (P283) [Atención de reclamaciones](#)
- Autoinforme de seguimiento AVAP
- Informe de autoevaluación para la renovación de la acreditación AVAP

Externos:

- Informe de verificación y modificaciones ANECA
- Informe seguimiento AVAP
- Informe para la renovación de la Acreditación AVAP

INPUTS INTERNOS	INPUTS EXTERNOS	OUTPUTS DEL SGC
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Aplicación sgc.umh.es ▪ Reuniones de coordinación ▪ Consultas externas ▪ Resultados encuestas ▪ IV Plan de calidad (sistema de indicadores) ▪ Tasas AVAP ▪ Buzón sugerencias 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Recomendaciones Informe verificación y modifica ANECA ▪ Aspectos mejora Informe de seguimiento AVAP 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Informe de Revisión de Resultados (Ver Anexo) ▪ Informe del Plan de Mejora ▪ Informe Resultados del Título

DETALLE DE LOS ELEMENTOS INTERNOS



APLICACIÓN ACREDITACIÓN UMH

Todos los cursos se crean una edición de esta aplicación informática la cual permite el seguimiento integral de título mediante un sistema de avisos de cumplimiento por colores. Es manejada por el Vicedecano/a de Grado. <http://sgg.umh.es>

Punto	Orden	Descripción
Punto 1	Orden	Lectura y aprobación o proyección del acta anterior
Punto 2	Orden	Valoración de las actividades efectuadas de bienestar a los estudiantes y difusión de los objetivos y contenidos de la titulación
Punto 3	Orden	Valoración inicial como académicos (Recursos para la docencia, funcionamiento equipos audiovisuales, aulas, biblioteca, etc.)
Punto 4	Orden	Informe sobre la coordinación de las materias (coordinación de asignaturas de la misma materia, asignaturas, evaluación de las asignaturas sobre ajustarse a la evaluación de la materia)
Punto 5	Orden	Revisar accesibilidad y condiciones de los programas asignaturas en la web (completos, claros, en los tres idiomas, etc.)
Punto 6	Orden	Informe e recepción de los procedimientos para el curso (cómo anunciar cambios, recuperación horas, utilización recursos de la web (PDR, grupos prácticos, etc.)
Punto 7	Orden	Informe y valoración encuestas de calidad y propuestas mejoras
Punto 8	Orden	Revisión de fechas y aulas de los exámenes de diciembre
Punto 9	Orden	Informe situación entrega actas de junio y septiembre
Punto 10	Orden	Informe sobre la titulación al inicio del curso académico (Indicadores ASAQ), Distribución de plazas ofertadas, porcentaje de admitidos en primera instancia, tasa de efectividad académica, tasa de rendimiento, tasa abandono, tasa oferta y demanda, tasa matriculación, tasa de graduación)
Punto 11	Orden	Informe de estado laboratorio en las titulaciones que precisa y necesidades docentes detectadas
Punto 12	Orden	Informe de los incentivos de calidad y propuesta de actividades o materiales con largo o los incentivos de calidad
Punto 13	Orden	
Punto 14	Orden	Reserva y propuestas

Informe de Revisión de Resultados	
1. OBJETIVOS DE CALIDAD	
Documento de referencia: V Plan de Calidad	
Múltiple: <input type="checkbox"/> Única: <input type="checkbox"/>	
2. ANÁLISIS DE DATOS DE INFORMES	
2.1 METODOLOGÍA DE SELECCIÓN Y EVALUACIÓN	
Documento de referencia: Encuesta sobre la satisfacción de los estudiantes con el desarrollo	
(Este informe se encuentra en proceso de elaboración)	
La valoración de los estudiantes que indican el título, así como a las sesiones presenciales, ha de ser representativa por lo que se considera un proceso totalmente positivo.	
Se han realizado 7 Análisis estadísticos mediante SPSS, aplicando a través de la opción de 3 niveles y "Muestras prácticas aleatorias" de 3 niveles, se han realizado como se muestra en los datos de los indicadores "Necesidades de mejora docente" para el análisis de los datos de los indicadores ASAQ.	
2.2 INFORMACIÓN LABORAL	
Documento de referencia: Informe de desarrollo laboral	
Múltiple: <input type="checkbox"/> Única: <input type="checkbox"/>	
No procede (se indica información de referencia)	
2.3 OTROS	
Documento de referencia: Informe sobre la satisfacción de los profesores	
(Este informe se encuentra en proceso de elaboración)	
3. ANÁLISIS DE INDICADORES DE CALIDAD	

Informe Plan de Mejora	
Proyecto: <input type="text"/>	
Descripción del Plan de Mejora	
<input type="checkbox"/> Planes con objetivos <input type="checkbox"/> Planes de actividades	
Descripción del Plan de Mejora	
<input type="checkbox"/> Planes con acciones dentro del plan de desarrollo	
Área Mejora: <input type="text"/> Objetivo de la actividad: <input type="text"/> Objetivo: <input type="text"/> Medidas: <input type="text"/> Medios: <input type="text"/> Medio de evaluación: <input type="text"/> Responsable: <input type="text"/> Fecha inicio: <input type="text"/> Fecha fin: <input type="text"/> Observaciones: <input type="text"/> <input type="checkbox"/> Proyecto de desarrollo de actividades de mejora de calidad <input type="checkbox"/> Proyecto de desarrollo de actividades de mejora de calidad <input type="checkbox"/> Proyecto de desarrollo de actividades de mejora de calidad <input type="checkbox"/> Proyecto de desarrollo de actividades de mejora de calidad	

Indicador	Valor	Objetivo	Alcance	Comentarios
101 - Cumplimiento de requisitos de acreditación de programas de licenciatura internacional respecto al nivel de planes	10,00%	100%	100%	Si
102 - Cumplimiento de requisitos de acreditación de programas de licenciatura internacional respecto al nivel de planes	-	1,00%	0,00%	Si
103 - Cumplimiento de requisitos de acreditación de programas de licenciatura nacional respecto al nivel de planes	-	10%	0,00%	Si
104 - Cumplimiento de requisitos de acreditación de programas de licenciatura nacional respecto al nivel de planes	-	10%	1,00%	Si
105 - Proceso de acreditación de programas de licenciatura internacional respecto al nivel de planes	100%	100%	100%	Si
106 - Proceso de acreditación de programas de licenciatura nacional respecto al nivel de planes	-	0%	0%	Si
107 - Proceso de acreditación de programas de licenciatura internacional respecto al nivel de planes	-	0%	0%	Si
108 - Proceso de acreditación de programas de licenciatura nacional respecto al nivel de planes	-	0%	0%	Si
109 - Proceso de acreditación de programas de licenciatura internacional respecto al nivel de planes	-	0%	0%	Si
110 - Proceso de acreditación de programas de licenciatura nacional respecto al nivel de planes	-	0%	0%	Si
111 - Proceso de acreditación de programas de licenciatura internacional respecto al nivel de planes	-	0%	0%	Si
112 - Proceso de acreditación de programas de licenciatura nacional respecto al nivel de planes	-	0%	0%	Si
113 - Proceso de acreditación de programas de licenciatura internacional respecto al nivel de planes	-	0%	0%	Si
114 - Proceso de acreditación de programas de licenciatura nacional respecto al nivel de planes	-	0%	0%	Si
115 - Proceso de acreditación de programas de licenciatura internacional respecto al nivel de planes	-	0%	0%	Si
116 - Proceso de acreditación de programas de licenciatura nacional respecto al nivel de planes	-	0%	0%	Si
117 - Proceso de acreditación de programas de licenciatura internacional respecto al nivel de planes	-	0%	0%	Si
118 - Proceso de acreditación de programas de licenciatura nacional respecto al nivel de planes	-	0%	0%	Si
119 - Proceso de acreditación de programas de licenciatura internacional respecto al nivel de planes	-	0%	0%	Si
120 - Proceso de acreditación de programas de licenciatura nacional respecto al nivel de planes	-	0%	0%	Si

REUNIONES DE COORDINACIÓN

Herramienta clave para la coordinación del título
Al menos dos Consejos de curso por curso académico y un Consejo de Grado.

(Ver evidencia E03)

CONSULTAS EXTERNAS

En las actas de reunión se recogen aquellas acciones realizadas por el Grado con agentes externos del título.

(Ver evidencias E02 y E03)

INFORME REVISIÓN RESULTADOS

Tras la finalización del curso se analizan los resultados obtenidos de las encuestas de satisfacción, indicadores y estándares de calidad, de los procesos de evaluación externa, de las quejas y sugerencias y el seguimiento de las acciones de mejora llevadas a cabo el año anterior por el Consejo de Grado y lo aprueba la Junta de Centro. Este informe lo encontramos en <http://sgq.umh.es>

PLAN DE MEJORA

Cada año en el comienzo de curso y tras la realización del IRR, el título elabora un PM donde se identifican las áreas de mejora, se establece los objetivos que se proponen alcanzar y se diseña la planificación de las acciones. También se realiza el seguimiento del PM del curso anterior. Lo realiza el Consejo de Grado y lo aprueba la Junta de Centro. Estos informes los encontramos en <http://sgq.umh.es>

RESULTADOS DEL TÍTULO

Informe anual del grado que se publica en el apartado "Estructura y resultados de calidad del título" en "Resultados del título" donde se presentan los resultados de encuestas de satisfacción, indicadores y estándares de calidad, de los procesos de evaluación externa, de las quejas y sugerencias y el seguimiento de las acciones de mejora llevadas a cabo el curso anterior.



RECOGIDA DE INFORMACIÓN Y ANÁLISIS

La recogida de información se realiza de forma centralizada desde los diferentes servicios de la universidad como son el Observatorio Ocupacional, Oficina de Relaciones Internacionales, Servicio de Gestión de Estudios y Servicio de Planificación y Calidad en coordinación con el título. Este trabajo se lleva realizando desde hace años teniendo un método estandarizado de trabajo que confiere confianza al sistema.

Esta información es utilizada por los responsables del SGC para la toma de decisiones en materia de calidad del título:

- opiniones de los grupos de interés del título (estudiantes, profesores, personal de administración y servicios, empresarios, representantes de instituciones públicas y privadas).
- resultados de los indicadores incluidos en el [Plan de Calidad de la UMH](#).
- informes de encuestas de calidad percibida de los estudiantes, profesores y empleadores (**ver evidencia E19**).
- estudios sobre los procesos de enseñanza aprendizaje, las prácticas en empresas, la movilidad y la empleabilidad.
- información sobre quejas, sugerencias, propuestas de los grupos de interés.

Una de las principales fortalezas de nuestros Planes de Calidad es su Sistema de Indicadores, piedra angular de los mismos. El sistema de indicadores permite la medición de los resultados obtenidos en los diferentes ámbitos. La información recopilada es una fuente clave para la toma de decisiones en los diferentes órganos de decisión de la UMH.

El Sistema de indicadores ha evolucionado a lo largo del tiempo. Para confeccionar la primera lista de indicadores se tuvieron en cuenta diferentes fuentes de información: sistema de indicadores del Consejo de Universidades, indicadores de los Programas de Evaluación del Ministerio de Educación y Ciencia, el Sistema de Indicadores de las Universidades Valencianas, el Plan Plurianual de Financiación de la Generalitat Valenciana, los indicadores del proceso de verificación de títulos, del seguimiento y la acreditación, etc. Este listado de indicadores se revisa anualmente por la Comisión Plenaria.

GESTIÓN DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

Una herramienta clave para conocer la opinión de la comunidad universitaria sobre este Grado es el Buzón de Sugerencias que pueden hacer uso cualquier persona mediante web o registro general. También existe procedimiento estandarizado en el caso de las reclamaciones. Ambas se tramitan desde el Servicio de Calidad a los órganos o unidades responsables y se canaliza la respuesta ofrecida por éstos a los/as reclamantes (dicho procedimiento lleva



funcionando en la universidad desde octubre de 1997) y los procedimientos se encuentran publicados en la web del título en el apartado "Enlaces de interés general" en "Sistema de Garantía de Calidad".

En el Consejo de Grado de forma anual analizamos esta información en el punto "5. Análisis de quejas, sugerencias y reclamaciones" del Informe de revisión de resultados y la utilizamos para la realización del Plan de mejora.

El procedimiento sigue estos pasos:

1. En el momento en que llega una sugerencia/ queja se incluye en la base de datos "Buzón de Sugerencias", diferenciando si se trata de una queja o una sugerencia, se registra la hora de entrada, la hora de agradecimiento, el remitente (si procede), y el procedimiento seguido en el tratamiento de la misma.
2. En los casos que el remitente se identifique y sea solucionable por el SPC, proceder a la resolución de la queja/ sugerencia y a realizar el correspondiente agradecimiento.
3. En los casos que el remitente se identifique y no sea solucionable por el SPC, proceder a la realización del correspondiente agradecimiento. En el caso que el remitente cumpla con los requisitos fijados en las bases del premio a la mejor sugerencia entra en concurso.
4. En función del análisis y estado de la sugerencia/ queja se clasificará en la base de datos como:
 - **Pendiente:** Cuando la persona implicada no ha respondido a la sugerencia, o ésta aún no ha sido tramitada a la unidad o servicio implicado.
 - **Solucionada:** Cuando la propuesta de acción contenida en la sugerencia ha sido puesta en marcha.
 - **No procede:** Cuando una sugerencia se considera que no es relevante o bien la propuesta de mejora no es viable.
5. Para cada sugerencia/ queja se registra el responsable de su implantación, la fecha y la hora de la tramitación y la fecha prevista de implantación. Las sugerencias/ quejas se comunican al personal implicado en su solución, que responderá al SPC.
6. En caso de que la sugerencia sea relevante y que el remitente se identifique, la contestación se le transmite.
7. En caso de que la sugerencia sea relevante pero el remitente no se identifica, se publica en el Tablón de Sugerencias y se da como finalizado el trámite de la sugerencia.
8. Finalmente, indicar en la base de datos que la sugerencia/ queja ha sido "solucionada".



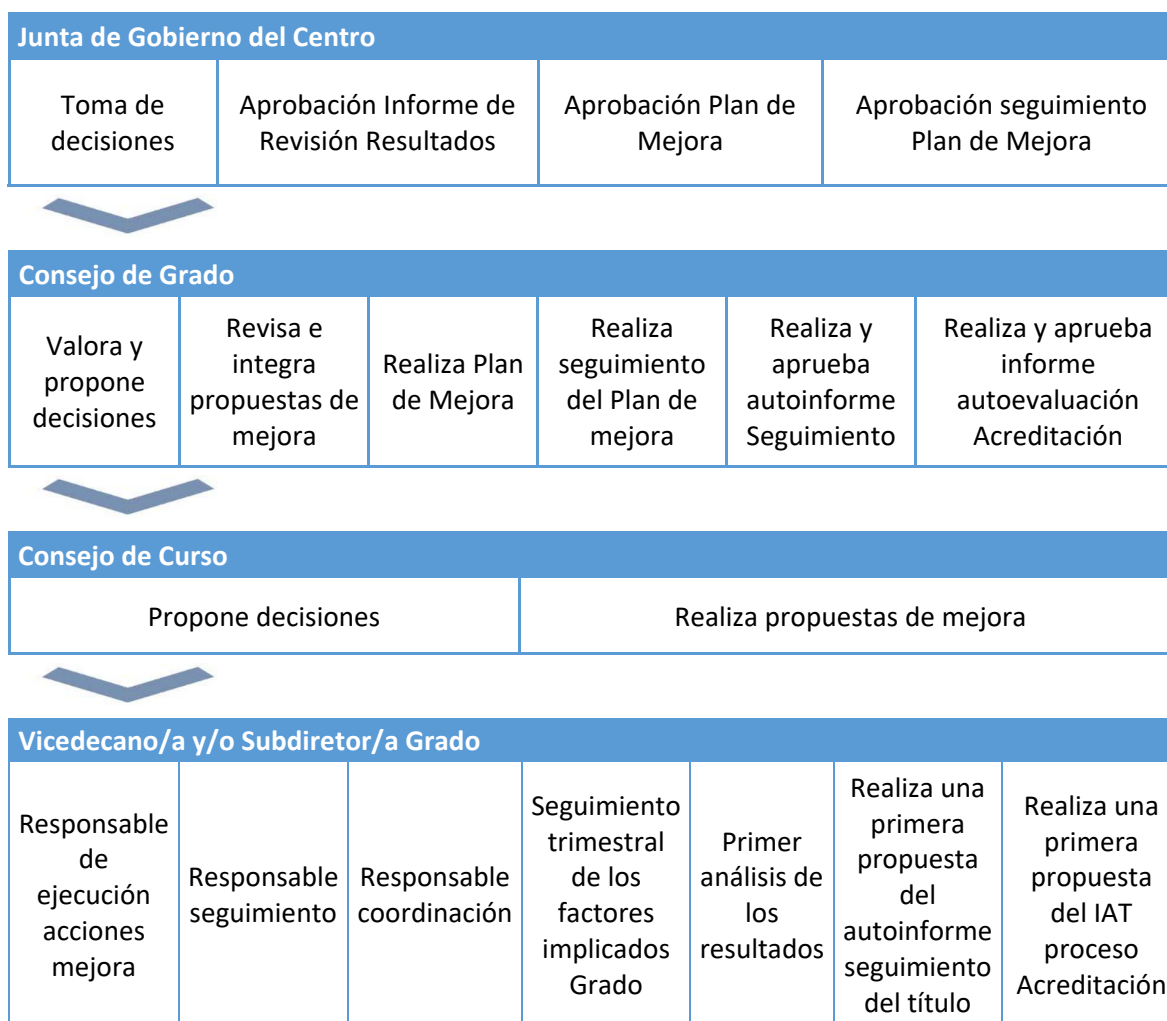
Otros canales de comunicación y traslado de opinión de los estudiantes son las encuestas, reuniones periódicas de estudiantes con órganos de gobierno y responsables de estructura administrativa, equipos de mejora, grupos de discusión, etc.

4. Responsabilidades

Los responsables del SGIC son los encargados de llevar un control sobre los diferentes aspectos del título tales como los objetivos, ingreso de estudiantes, planificación y desarrollo de las enseñanzas, orientación de los estudiantes, personal académico y apoyo, recursos y servicios, así como los resultados académicos y la transición a la vida profesional.

Los responsables del SGC se publican en el apartado Documentación oficial del título, dentro de Estructura y Resultados de calidad del título pinchando en Resultados del título de nuestra web.

Esta responsabilidad recae de forma jerárquica en:



Esto asegura un sistema sólido donde la toma de decisiones no es unilateral, sino que se tiene en cuenta a los diferentes colectivos que confieren el Grado.

JUNTA DE GOBIERNO DE CENTRO	CONSEJO DE GRADO
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Decano/a o Director/a Centro ▪ Secretario/a Centro ▪ Vicedecanos/as o Subdirectores/as Centro ▪ Directores/as de Departamento ▪ Una representación de los/as estudiantes ▪ Una representación del personal docente e investigador de la UMH miembros del Centro ▪ Un representante del PAS 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Vicedecano/a o Subdirector/a de Grado ▪ Profesores/as del Grado ▪ Delegado/a de estudiantes del título ▪ Delegados/as de estudiantes de cada curso

5. Documentación externa aplicable

Existe una aplicación informática diseñada ad-hoc para la gestión del sistema de garantía interna de calidad de los títulos con acceso restringido, pero con la posibilidad de establecer claves externas para el acceso a la aplicación por parte de posibles auditores.

The screenshot shows the 'Sistema de garantía de qualitat' web application. The header includes the UMH logo and the title 'Sistema de garantía de qualitat'. The main navigation bar shows 'Inicio' and 'Admin'. The current page is 'Inicio / Grado en Farmacia'. There are tabs for 'Curso 2016-2017', 'Curso 2015-2016', and 'Curso 2014-2015'. The main content area is divided into three main sections, each with a progress indicator (0%):

- SGC (Garantía de Calidad):** Includes sub-sections for 'Criterios', 'Reuniones / Calendario', and 'Plan Mejora'.
- Seguimiento (AVAP):** Includes 'Autoinforme seguimiento'.
- Acreditación (ReAcredita):** Includes 'Criterios'.

On the right side, there is a status box 'Actualmente pendiente: No hay tareas pendientes!' and an 'Output' section with buttons for 'Informe plan mejora', 'Informes de encuestas', 'Actas de reunión', and 'Xml Re-Acredita'. At the bottom, a progress bar shows the stages: 'Verificación' (grey), 'SGC' (red), and 'Acreditación' (red).