



Unidad de Calidad
Vicerrectorado de Planificación, Calidad y Relaciones con la
Sociedad

ORIENTACIONES PRÁCTICAS Y NORMAS DE
FUNCIONAMIENTO DE LAS UNIDADES DE GARANTÍA
DE CALIDAD DE LOS TÍTULOS DE GRADO Y MASTER
(UGCT/UGCM)

El propósito de este documento es orientar y/o facilitar la labor de los Centros y, más específicamente, de las Unidades de Garantía de Calidad de los Títulos (UGCT) y Masters (UGCM) en la elaboración del Sistema de Garantía de Calidad (SGCT), cumpliendo así con el requisito de confección del apartado 9 de la Memoria del Plan de Estudios, exigido por el RD 1393/2007 de 29 de octubre y por el Programa VERIFICA de ANECA.


1. MARCO NORMATIVO Y EVALUATIVO PARA EL DESARROLLO DE LOS SGCT

El RD 1393/2007 de 29 de octubre, por el que se establece “La Ordenación de las Enseñanzas Oficiales Universitarias”, en su Anexo I, recoge las directrices de elaboración de la Memoria para la solicitud de verificación de los Títulos oficiales.

Con el propósito de facilitar la elaboración de la Memoria y su posterior verificación, la ANECA ha elaborado dos documentos básicos: el “Protocolo de Evaluación para la Verificación de Títulos Universitarios Oficiales” (publicado el 28/11/07) y la “Guía de Apoyo para la Elaboración de la Memoria para la Solicitud de Títulos Oficiales” (publicada el 21/12/07), encontrándose ambos documentos disponibles en la página Web de la ANECA (www.aneca.es).

A) MARCO NORMATIVO: REAL DECRETO 1393/2007 de 29 de octubre

En el Anexo I del Real Decreto 1393/2007 se señala que el apartado 9 debe recoger el diseño de un Sistema de Garantía de Calidad del Título oficial (de Grado y/o Master) presentado para su verificación. A continuación se presenta de forma detallada el criterio y los aspectos fundamentales a desarrollar.

-  **Criterio:** “Los Sistemas de Garantía de Calidad, que son parte de los nuevos planes de estudio, son, asimismo, el fundamento para que la nueva organización de las enseñanzas funcione eficientemente y para crear la confianza sobre la que descansa el proceso de *acreditación* de títulos”.

Aspectos del SGC a incluir en la Memoria (apartados 9.1 a 9.5 según el RD)

La información a incluir en este apartado de la Memoria debe referirse de forma específica al Sistema de Garantía de Calidad del nuevo Título presentado a Verificación, y debe incluir:

9.1. Responsables del SGC del Plan de Estudios.

9.2. Procedimientos de evaluación y mejora de la calidad de la enseñanza y el profesorado.

9.3. Procedimientos para garantizar la calidad de las prácticas externas y los programas de movilidad.

9.4. Procedimientos de análisis de la inserción laboral de los graduados y de la satisfacción con la formación recibida.

9.5. Procedimientos de:

- a. Análisis de la satisfacción de diferentes colectivos,
- b. Atención a las sugerencias y reclamaciones, y
- c. Criterios específicos en el caso de extinción del Título.

B. MARCO EVALUATIVO: PROGRAMA VERIFICA

El Programa VERIFICA de Aneca, ha sido desarrollado con el fin de apoyar la evaluación y verificación de los nuevos Títulos y, tal como se exponía anteriormente, cuenta con dos documentos básicos para facilitar la elaboración de la Memoria de los nuevos Títulos. Esta necesidad de diseñar un SGC viene reflejada en el criterio y las directrices que se exponen a continuación.


- ✚ **Criterio:** “La propuesta de Título debe incluir un Sistema de Garantía Interna de Calidad que, de modo eficiente, asegure el control, la revisión y la mejora continua del mismo”.

DIRECTRICES:

- ✚ El Centro en el que se imparte el Título o, en su defecto, la Universidad debe disponer de unos procedimientos asociados a la Garantía de Calidad y dotarse de unos mecanismos formales para la aprobación, control, revisión periódica y mejora del Título.
- ✚ Igualmente, deberán establecerse mecanismos de información sobre el Título y sus objetivos dirigidos a los estudiantes y a la sociedad.
- ✚ La propuesta de Título presentada a verificación debe:

1. Especificar el órgano o Unidad **responsable** del Sistema de Garantía de Calidad del Plan de Estudios
2. Establecer los mecanismos y procedimientos periódicos que se utilizarán para revisar el Plan de Estudios, sus objetivos, competencias, planificación, etc. Concretamente se establecerán mecanismos para **recoger información periódica** sobre:
 - a. La calidad de la enseñanza y el profesorado
 - b. La calidad de las prácticas externas y los programas de movilidad
 - c. La inserción laboral de los graduados y la satisfacción con la formación recibida
 - d. La satisfacción de diferentes colectivos implicados, y la atención a las sugerencias y reclamaciones
3. Definir los mecanismos y procedimientos sistemáticos para la **toma de decisiones** que garanticen la mejora del plan de estudios en lo referente a:
 - a. La calidad de la enseñanza y el profesorado
 - b. La calidad de las prácticas externas y programas de movilidad
 - c. Deberán contemplarse, al menos los responsables de la toma de decisiones, el modo de aceptación de las decisiones y el seguimiento de las mismas.
4. Definir los criterios que establecerán los **límites para que el Título sea extinguido**, así como el procedimiento establecido para determinar dichos criterios por parte de la Universidad, su revisión, aprobación y actualización periódica.
5. Establecer mecanismos para publicar la información sobre el Plan de Estudios, su desarrollo y resultados para que llegue a todos los implicados o interesados.

2. ¿QUÉ ES UN SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD DE UN TÍTULO? (SGCT)

 **Definición:** Conjunto de elementos interrelacionados del Título mediante los cuales se gestiona, la calidad del mismo, de forma planificada, en la búsqueda de

la satisfacción de sus beneficiarios y/o grupos de interés, con un enfoque orientado a la mejora continua de la enseñanza, la investigación, la gestión y, en general, de los servicios que les ofertan.

ELEMENTOS DE UN SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD

El Sistema de Garantía de Calidad (SGC) del Título debe reflejar el compromiso del mismo para garantizar la calidad de sus enseñanzas, difundir los resultados e implicarse en la mejora continua. Tanto el RD como el Programa Verifica exigen el desarrollo de una serie de procedimientos y herramientas básicas a incluir en el SGCT. En general, todo SGCT debiera recoger, en su Manual de Calidad, al menos, los siguientes aspectos:

- 1) Política y Estrategia de calidad (objetivos que el Título se ha propuesto para conseguir un determinado nivel de calidad de los servicios que ofrece; misión, visión y valores del Título; acciones que se llevarán a cabo para conseguir los objetivos de calidad propuestos).
- 2) Estructura organizativa del Título y del Centro en el que se imparte (organización en materia de calidad, responsables e implicados; encargados de la toma de decisiones; órganos específicos responsables de calidad (Comisiones, Unidades de Garantía de Calidad, miembros, funciones, personal y recursos disponibles), etc.
- 3) Procesos que se han implantado (diagnóstico de calidad: datos internos y externos sobre el Título y el contexto a partir de evaluaciones previas -Programa de Evaluación Institucional, Programa AUDIT, etc.)
- 4) Actuaciones en materia de calidad desarrolladas en el Título (documentos o evidencias existentes a partir de los cuales se toman las decisiones, como actas de constitución de comisiones, actas de reuniones, normativas, acuerdos, resoluciones, procedimientos desarrollados hasta el momento, grado actual de cumplimiento de criterios de calidad del Título).
- 5) Recursos humanos y materiales necesarios para desarrollar la enseñanza con las suficientes garantías de calidad.
- 6) Grupos de interés¹: Identificación de todos los colectivos, organismos, instituciones y empresas que están implicados o interesados en el Título y definición de su participación por ámbitos de trabajo (docencia, investigación y transferencia, gestión).

¹ "Aquellos colectivos que, de una u otra forma, tienen participación o interés en la calidad de los servicios ofrecidos por el Título, y con los que se adquiere un compromiso de calidad, eficacia y eficiencia".

7) Manual de Calidad del Título en el que se deben explicitar todos los puntos anteriores.

El SGCT se sustenta en el **Manual de Calidad del Título**, que estará compuesto por herramientas, procedimientos detallados e impresos *ad hoc* para la recogida de la información, y se completará con sistemas de indicadores, registros u otros métodos que permitan el análisis de la calidad del mismo. Será la UGCT (o UGCM) la responsable de velar por el cumplimiento de las normas de calidad establecidas en ese Manual.

En el caso específico de la Universidad de Almería, desde la Unidad de Calidad se proporcionará a las Unidades de Garantía de Calidad de los Títulos un Manual con orientaciones prácticas (desarrollado por una Comisión nombrada por la Agencia Andaluza de Evaluación –AGAE–), en el que se recogen, a modo de propuestas, una serie de procedimientos (y sus herramientas correspondientes) que permitan cumplir con los requisitos establecidos en el Real Decreto y el programa VERIFICA.

Las UGCT tendrán que adaptar dichos procedimientos al contexto específico de cada Título, contando para ello con un proceso de formación previa y con el asesoramiento de la Unidad de Calidad de la Universidad de Almería.

3. UNIDADES DE GARANTÍA DE CALIDAD DE LOS TÍTULOS (UGCT)

El apartado 9.1 del Anexo I del R.D. indica que deben existir “*Responsables del SGC del Plan de Estudios*”. De forma más concreta, en el programa VERIFICA se señala que en la Memoria debe “*especificarse el órgano o unidad responsable del SGC del Plan de Estudios, así como un **reglamento o normas de funcionamiento**. Se deberá detallar cómo se articula la **participación** en dicho órgano del profesorado, estudiantes, responsables académicos, personal de apoyo y otros agentes externos*”.

En referencia a este apartado, los aspectos claves a ser verificados son los siguientes:

1. Identificación del órgano responsable del SGC del Título (composición).
2. Participación en dicho órgano de las partes interesadas (representatividad).
3. Reglamento de funcionamiento interno.
4. Existencia de procedimientos claros y explícitos.

Para cumplir con estas exigencias, la Universidad de Almería ha propuesto la constitución de una Unidad de Garantía de Calidad en cada nuevo Título (ver documento “Directrices para la adecuación de las actuales enseñanzas a los nuevos

Títulos Oficiales de la UAL”), integradas en la estructura conjunta de Comisiones conformadas para la elaboración de los nuevos Títulos.

A continuación se presentan una serie de recomendaciones básicas, funciones, propósitos y normas de funcionamiento de dichas Unidades de Garantía de Calidad de los Títulos (a partir de ahora UGCT).

3.1. Recomendaciones básicas

1. Las Unidades de Garantía de Calidad del Título tendrán una estructura permanente y deberán contar con un reglamento de funcionamiento interno en el que se incluyan los mecanismos de selección, renovación y/o sustitución de sus miembros.
2. A diferencia de las Comisiones encargadas de la elaboración de los nuevos Planes de Estudio (Comisiones de Grado) sus actuaciones no tienen fecha de finalización.
3. Deberán conformarse al inicio del proceso, en el mismo momento en que se constituyan las Comisiones de Grado y/o Master.

3.2. Misión, visión y objetivos

La **misión** de la Unidad de Garantía de Calidad del Título es establecer con eficiencia un Sistema de Calidad que implique la mejora continua y sistemática del Título.

La **visión** de esta Unidad es contribuir a que el Título disponga de indicadores de calidad que lo hagan cada vez más satisfactorio y atractivo para todas las partes interesadas (estudiantes, profesores, PAS, empleadores, sociedad) y, en consecuencia, tenga una demanda creciente.

La Unidad de Garantía de Calidad del Título desarrollará actuaciones encaminadas a cumplir con los siguientes **objetivos**:

1. Propiciar la mejora continua del Plan de Estudios.
2. Contribuir a superar el proceso de VERIFICACIÓN (ANECA) del Título y apoyar procesos de evaluación ex-post (SEGUIMIENTO y ACREDITACIÓN).
3. Garantizar la máxima objetividad e independencia en su actuación.

4. Tener vocación de “servicio” al Título evitando transformarse en una comisión/unidad con poder decisorio. Es decir, debe servir de apoyo eficiente a los Decanos/Directores y a las Comisiones de Grado.
5. Implementar un Manual de Calidad adaptado al contexto específico del Título o del Centro, cuyo contenido se explicita en el presente documento.
6. Buscar la coherencia entre el SGC del Título (VERIFICA) y el del Centro (AUDIT).
7. Implicar a todas las partes interesadas (profesorado, PAS, estudiantes, autoridades académicas, agentes externos) en los procedimientos de recogida de información pertinentes asegurando la máxima participación.
8. Proponer las acciones de calidad del Título de forma progresiva, así como las propuestas de mejora dirigidas a los encargados de la toma de decisiones.
9. Apoyar los intereses de las partes implicadas.
10. Velar para que la eficacia, eficiencia y transparencia sean los principios de gestión del Título.
11. Asegurar la confidencialidad de la información generada. Su difusión corresponde a las autoridades pertinentes.

3.3. Funciones

Las funciones y actividades a realizar por la Unidad de Garantía de Calidad del Título se desarrollarán en dos momentos distintos; en una fase inicial, desde el momento de su constitución, se pondrán en marcha acciones ligadas con la elaboración de los apartados correspondientes a la Memoria exigida en el RD. Más adelante, una vez el Plan de Estudios haya sido verificado por ANECA, las tareas estarán relacionadas con la evaluación, seguimiento y control de lo reflejado en el Plan de Estudios para su futura acreditación.

Fase inicial

1. Constitución de la UGCT, siguiendo las recomendaciones que se recogen posteriormente en este documento.
2. Formación en materia de evaluación y calidad y, de forma específica, en el diseño de Sistemas de Garantía Interna de Calidad; requisito que será **obligatorio** para formar parte de esta Unidad.

3. Participación de, al menos, un miembro de la UGCT en el proceso de elaboración del Plan de Estudios, colaborando con la Comisión correspondiente, ya que la gestión de la calidad vertebró todo el proceso, no reduciéndose de forma aislada al punto 9 del Real Decreto.
4. Dar cumplimiento a lo establecido en el Reglamento de Funcionamiento de las Unidades de Garantía de Calidad, incluyendo la elaboración de actas simples de todas las reuniones, que servirán posteriormente como evidencias de la gestión de la calidad.
5. Adaptación al contexto específico del Título de los sistemas y procedimientos (Manual de Calidad) que permitan la evaluación, el seguimiento, el control y la mejora continua de la diversidad de procesos del Título, combinando adecuadamente la simplicidad con el rigor, de manera que sean eficaces y eficientes para el fin previsto.
6. La UGCT debe ocuparse especialmente del desarrollo detallado de los 5 ítems (9.1 a 9.5) del Programa VERIFICA, de la elaboración del apartado 9 (Sistema de Garantía de Calidad) de la Memoria, según el Real Decreto, así como de colaborar estrechamente con la Comisión de Grado para el diseño del punto 8 (Resultados Previstos).

Fase de seguimiento

1. Dar cumplimiento a lo establecido en el Reglamento de Funcionamiento de las Unidades de Garantía de Calidad del Título, incluyendo la elaboración de actas simples de todas las reuniones, que servirán posteriormente como evidencias de la gestión de la calidad.
2. Recogida sistemática de información sobre todos los aspectos propuestos en la Memoria del Plan de Estudios presentada a verificación (futuro Programa SEGUIMIENTO de Aneca).
3. Implicación con las autoridades académicas en la mejora permanente del Título, garantizando la máxima objetividad e independencia en todas sus actuaciones.
4. Asegurarse de maximizar la participación de todas las partes interesadas en los procesos de recogida de información.
5. Velar por el cumplimiento de las actuaciones recogidas en el Manual de Calidad.
6. Contribuir a la acreditación ex-post (programa ACREDITA).

3.5. Constitución

La Unidad de Garantía de Calidad del Título se constituirá en su primera reunión mediante la firma de un Acta de Constitución. Se nombrará a un/a Presidente/a y Secretario/a de la misma.

3.6. Composición

1. Estarán constituidas por 4 miembros, tres de ellos serán profesores a tiempo completo y el cuarto perteneciente al sector de Administración y Servicios.
2. Sería recomendable que todos ellos hubieran participado previamente en algún proceso ligado con la evaluación de la Ual (Evaluación Institucional, participación en Comisiones para el seguimiento de Planes de Mejora, etc.) con el fin de que dispongan de ciertos conocimientos sobre evaluación y calidad.
3. **Es requisito indispensable que todos los integrantes de las UGCT participen en las sesiones de formación** para el desarrollo de Sistemas de Garantía de Calidad. Esta formación tendrá un carácter **OBLIGATORIO** para garantizar que los requisitos del diseño de los SGCT establecidos en el RD se cumplan.
4. Deberá establecerse un procedimiento de nombramiento de los miembros, recogido en el Reglamento de Funcionamiento Interno, así como de sustitución de los mismos, **nombrándose un suplente cuando cause baja alguno de los miembros originalmente nombrados.**
5. El/la Presidente/a de la UGCT será elegido/a entre sus miembros.
6. La puesta en marcha de la Unidad de Garantía de Calidad deberá liderarse por las autoridades académicas o, en su caso, por el/la responsable del Título.
7. Para preservar la independencia, y siguiendo los principios marcados por la ENQA, en la medida de lo posible se recomienda que esta Unidad esté formada por personas que no pertenezcan al equipo directivo del Centro (principios ENQA).
8. Un miembro de esta Unidad deberá formar parte de la Comisión encargada de la elaboración del Plan de Estudios. La elección de ese representante se hará siguiendo los criterios que la propia UGCT disponga. **Dicho miembro actuará en la Comisión de Grado como responsable de la UGC de su Título, encargándose de velar por que la elaboración del Plan de Estudios cumpla con los criterios de calidad exigibles para su verificación.**

9. Será necesario el establecimiento de un reglamento de funcionamiento de la UGCT.
10. Es fundamental que el Reglamento de Funcionamiento de la UGCT regule igualmente la forma de sustitución y renovación de sus miembros.

3.7. Reglamento de Funcionamiento Interno

Cada UGCT podrá establecer las normas de funcionamiento que estime oportunas, siempre y cuando se cumplan los requisitos mínimos establecidos en el presente documento. A modo de sugerencia, a continuación se presenta un Reglamento de Funcionamiento Interno básico, que puede ser adoptado por las UGCT de la Ual, y complementado con las aportaciones que se estimen convenientes. Este Reglamento pertenece al documento "Orientaciones Prácticas para el establecimiento de un Sistema de Garantía de Calidad de Títulos Universitarios Oficiales de Grado", elaborado por una Comisión nombrada por la Agencia Andaluza de Evaluación (AGAE), y del que podrán hacer uso las UGCT con el objetivo de facilitar su trabajo.

Ejemplo de Reglamento de Funcionamiento (Manual AGAE):

Una vez constituida la Unidad de Garantía de Calidad del Título se procederá a nombrar al Presidente/a y Secretario/a.

Renovación. *El nombramiento de cada miembro titular/suplente será por un periodo de tres años, salvo que pierda la condición por la cual fue elegido. En el proceso de renovación se procurará que los cambios garanticen la continuidad de las tareas.*

Reuniones. *Las reuniones ordinarias de la UGCT serán convocadas por el/la Presidente/a con al menos 48 horas de antelación mediante comunicación personalizada a todos sus componentes, en la que se especificará el orden del día (temas a tratar) y se remitirá la pertinente documentación.*

Las reuniones extraordinarias de la UGCT serán convocadas por el/la Presidente/a para tratar un único tema con una antelación mínima de 24 horas.

La frecuencia de reuniones ordinarias será de al menos una por trimestre.

La iniciativa de convocatoria podrá ser por parte del/la Presidente/a de la UGCT, por 1/3 de los miembros de la misma o por solicitud de las autoridades académicas y/o Comisión del Plan de Estudios.

El/la Secretario/a levantará un acta por cada reunión, la cual llevará anexados los documentos manejados en la misma. Mientras dure su cargo, el/la Secretario/a deberá hacer públicas las actas (ej. página Web) y custodiarlas.

***Decisiones.** Las decisiones colegiadas de la UGCT serán tomadas por mayoría de los asistentes a la reunión. El/la Presidente/a tendrá un voto de calidad en el caso de igualdad de número de votos a favor o en contra de una decisión propuesta.*

*Las decisiones de la UGCT tendrán **carácter no ejecutivo**. Serán remitidas a la Comisión encargada de la elaboración del Plan de Estudios (Comisión de Grado) en una fase inicial, y a los/as responsables del Título y/o Centro una vez que el Título haya sido verificado para que se tomen las medidas pertinentes conducentes a su mejora continua.*




3.8. Apoyo y reconocimiento de los miembros de las UGCT

La labor continuada de la UGCT precisa de un apoyo técnico de la Universidad, del Centro y de la Unidad de Calidad de la Universidad de Almería.

La dedicación del Profesorado será objeto de reconocimiento en la forma que establezca el Consejo de Gobierno de la Universidad de Almería, a propuesta del Vicerrectorado de Profesorado y Ordenación Académica.

4. COORDINACIÓN ENTRE LAS UNIDADES DE GARANTÍA DE CALIDAD DE LOS TÍTULOS

RECOMENDACIONES BÁSICAS:

-  Implantación de un Sistema de Garantía de Calidad para cada Título en el contexto del Centro (Programa AUDIT) y de la Universidad.
-  Podrían existir las siguientes Unidades de Garantía de Calidad: una por Título (UGCT), una por Centro (UGCC) y una Unidad de Garantía de Calidad de los Másteres y Postgrados por Rama de Conocimiento (en los términos que establezca el Vicerrectorado de Posgrado en su normativa). Todas ellas estarán coordinadas por la Unidad de Calidad de la UAL.
-  Deberá existir una coordinación eficiente entre la UGCC, las UGCT adscritas al Centro y las UGCM.

El SGCT diseñado se dirige de forma exclusiva a las propuestas de nuevos Planes de Estudio, pero es **perfectamente compatible** con los SGIC de los Centros, que es el objetivo clave del programa voluntario "AUDIT" de ANECA.

La estructura de relaciones de las distintas UGC de la Ual se presenta en la figura 1. Así, la Universidad de Almería dispondrá en un futuro de un único SGC que comprenda un planteamiento en red de los SGIC de los Centros (primer círculo de nodulos de la red) y los del Título (segundo nódulo de la red) buscando tanto la coherencia interna como la optimización de recursos.

La Unidad de Calidad (Vicerrectorado de Planificación, Calidad y Relaciones con la Sociedad) será la encargada de la coordinación de las UGC de los distintos Títulos Oficiales de la UAL, asesorará a estas Unidades en el diseño de sus SGC, se encargará de la formación previa de sus miembros y velará porque los SGC diseñados para los nuevos Títulos se ajusten a los requisitos exigidos para su verificación en el marco del RD y del Programa Verifica.

Figura 1. Estructura en red de las Unidades de Garantía de Calidad de los Títulos

