

**SISTEMA DE GARANTÍA DE LA CALIDAD DEL
TÍTULO OFICIAL DE GRADUADO/A EN -
PSICOLOGÍA DE LA UNIVERSIDAD DE
GRANADA**

INDICE

1. OBJETIVOS Y COMPROMISOS CON LA CALIDAD DE LOS TÍTULOS OFICIALES DE GRADO DE LA UNIVERSIDAD DE GRANADA

2. RESPONSABLES DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD

2.1. Composición de la Comisión de Garantía de Calidad del título

2.2. Funciones de la CGICT

3. DEFINICIONES/DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

4. DESCRIPCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS

P01. Procedimiento para la evaluación y mejora de la calidad de la enseñanza y del profesorado.

P02- Procedimiento para la evaluación y mejora del rendimiento académico.

P03- Procedimiento para la evaluación y mejora de las prácticas externas integradas en el título.

P04- Procedimiento para la evaluación y mejora de los programas de movilidad asociados al título.

P05- Procedimiento para la evaluación y mejora de la inserción laboral de los egresados y de la satisfacción con la formación recibida.

P06- Procedimiento para la evaluación y mejora de la satisfacción de los distintos colectivos implicados con la titulación.

P07- Procedimiento para la evaluación y mejora de la gestión y atención a las sugerencias y reclamaciones relacionadas con algún aspecto del título.

P08- mecanismos para la difusión del plan de estudios, su desarrollo y resultados.

P09- Procedimiento para la documentación, seguimiento y mejora de la calidad de las situaciones excepcionales .

P10- Procedimiento para la evaluación y mejora de la calidad de la enseñanza con mención DUAL.

5. ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN, TOMA DE DECISIONES, SEGUIMIENTO, REVISIÓN Y MEJORA.

6. CRITERIOS Y PROCEDIMIENTO PARA LA SUSPENSIÓN TEMPORAL O DEFINITIVA DEL TÍTULO Y GARANTIZAR LOS DERECHOS DEL ESTUDIANTADO QUE CURSE EL GRADO SUSPENDIDO

ANEXO I. FLUJOGRAMA PROCEDIMIENTO GENERAL

ANEXO II. FLUJOGRAMA PROCEDIMIENTO SITUACIÓN EXCEPCIONAL

ANEXO III. HISTORIAL REVISIONES

I OBJETIVOS Y COMPROMISOS CON LA CALIDAD DE LOS TÍTULOS OFICIALES DE GRADO DE LA UGR

La Universidad de Granada, con el objeto de favorecer la mejora continua de los títulos oficiales de Grado que imparte ha establecido el **Sistema de Garantía Interna de la Calidad**. Las acciones propuestas en este sistema están en consonancia con los “Criterios y directrices para la garantía de calidad en el EEES” elaborados por la *European Network for Quality Assurance (ENQA)*, así como con la normativa nacional y regional dictada al respecto.

De acuerdo con esto, los centros la Escuela, junto con los/las coordinadores/as de los Títulos Oficiales de la UGR, se comprometen con los siguientes **objetivos generales en relación con la calidad**:

1. Extender la cultura de la calidad, y de la mejora continua y sistemática del funcionamiento administrativo y académico de los títulos oficiales de la UGR.
2. Velar que la eficacia, eficiencia y transparencia sean los principios de gestión de los títulos oficiales que gestionan.
3. Impulsar la innovación docente y de gestión, así como la investigación para la mejora de la calidad de la docencia y de la gestión de los títulos de grado.

La titulación está bajo el alcance del sistema de calidad del Centro en el que se imparte (<https://facultadpsicologia.ugr.es/facultad/estrategia-calidad>), donde se define tanto la política de calidad y los objetivos estratégicos del Centro, tal y como se indica en el P01 POLÍTICA DE CALIDAD Y OBJETIVOS ESTRATÉGICOS DEL CENTRO del Manual de procedimientos del centro, donde se contempla quien, cómo y cuándo se diseña, desarrolla y se realiza el seguimiento de la política de calidad y los objetivos estratégicos del centro donde se imparte el título oficial.

2 RESPONSABLES DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD

El órgano encargado, en la UGR, del seguimiento y garantía de la Calidad de los grados oficiales es el Vicerrectorado de Calidad, Innovación Docente y Estudios de Grado (en adelante VCIDyED).

El órgano responsable de integrar el Sistema de Garantía Interna de la Calidad en el funcionamiento del Título es la Comisión de Garantía Interna de la Calidad del Título (en adelante CGICT), que se constituirá por acuerdo de la Junta de Centro (o juntas de centro en el caso de título impartidos en varios centros), y que, en su caso, actuará bajo la supervisión y tutela de la Comisión de Calidad del Centro o centros (en adelante CCC).

2.1. Comisión de Garantía Interna de la Calidad del Título de Grado (CGICT)

La Comisión de Garantía Interna de Calidad del Grado contará con el apoyo técnico de la UGR a través de los vicerrectorados y unidades implicadas en el desarrollo de la titulación.

La composición de la CGICT será definida en cada centro según lo previsto en su Reglamento de Régimen Interno y deberá contar como mínimo con los siguientes miembros:

Miembros titulares.

- Coordinador/a de la titulación.
- Un miembro del equipo de gobierno de la Facultad/Escuela.
- Un miembro del PTGAS vinculado con la gestión administrativa de la titulación.
- Un alumno/a de la titulación.
- Un mínimo de dos profesores/as de la titulación.

Miembros suplentes:

- Un profesor/a de la titulación.
- Un alumno/a de la titulación

2.2. Funciones de la CGICT

Las funciones de esta Comisión serán aquellas que la Comisión de Calidad del Centro o centros les deleguen en el marco del funcionamiento de su propia titulación, dentro de las establecidas en el Sistema de Garantía Interna de la Calidad de la titulación. Entre otras:

- Propiciar la mejora continua y sistemática del Grado.
- Asegurar el desarrollo del Sistema de Garantía Interna de la Calidad del Grado.
- Constituir un servicio de apoyo a la coordinación del Grado en la toma de decisiones de mejora del mismo.
- Potenciar la participación de todos los colectivos implicados en la evaluación y mejora de la calidad del Grado.
- Asegurar la coordinación entre los docentes del título.
- Realizar propuestas de mejora del Grado.
- Contribuir a superar los procesos de evaluación (Seguimiento/Acreditación) del Grado establecidos por la Agencia de Calidad.
- Asegurar la confidencialidad de la información generada, así como la difusión de aquella que sea de interés para la comunidad universitaria y la sociedad.
- Recoger y analizar la información relacionada con los procedimientos establecidos en el SGC para garantizar la calidad del Grado.
- Realizar con la periodicidad establecida por el órgano responsable un informe sobre la calidad del título.

Esta Comisión contará, cada vez que lo considere necesario, con el asesoramiento de un agente externo (profesional en ejercicio o representante de otra universidad), y una persona egresada del título cuya relación con la CGICT será establecida en el Reglamento de Funcionamiento Interno de dicha comisión. Este agente externo estará sometido, en el ejercicio de sus funciones, al deber de confidencialidad que establece la legislación vigente, suscribiendo el Código Ético aprobado por el Consejo Rector de la Agencia Andaluza del Conocimiento en sesión celebrada el 25 de julio de 2013.

Esta Comisión definirá su régimen de funcionamiento interno una vez que el título se haya implantado. Este régimen, que deberá ser aprobado en el seno de la propia comisión, aludirá al menos al proceso de constitución de la CGICT, a cómo se articula la participación de los diferentes miembros, a su renovación y al proceso a seguir para la toma de decisiones, debiendo ser publicado en la web del Grado.

3 DEFINICIONES/DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

En la siguiente tabla se muestra aquellas definiciones y documentación de referencia usada en el desarrollo de los distintos procedimientos del SGCC

UGR	Universidad de Granada
CCC	Comisión de Calidad de Centro, formada por representantes de todos los sectores de la comunidad universitaria representada en el Centro (PDI, PAS, Alumnado y otros colectivos).
CGICT	Comisión de Garantía Interna de Calidad de Título
Política de Calidad	Intenciones globales y orientación de una organización relativas al compromiso con la calidad del servicio hacia el usuario y hacia las partes interesadas.
Objetivos estratégicos de Calidad	Relación de aspectos, propuestas e intenciones a lograr con el propósito de mejorar la institución, oferta formativa, unidad o servicios que se evalúan.
Centro	Facultad o Escuela Técnica Superior donde se desarrollan estudios universitarios oficiales.

VCIDyED	Vicerrectorado de Calidad, Innovación Docente y Estudios de Grado
UC	Unidad de Calidad, Innovación Docente y Estudios de Grado
SGCC	Sistema de Garantía de Calidad del Centro.
SGCT	Sistemas de Garantía de la Calidad de títulos de grado
SGC ISO 9001	Sistemas de Calidad ISO 9001 de los Servicios de la UGR
Procedimientos ISO	En el desarrollo del procedimiento se especificará la nomenclatura del procedimiento ISO con el cual se llevan a cabo las tareas administrativas involucradas en los distintos procedimientos.
CSIRC	Centro de Servicios de Informática, Redes y Comunicaciones.
ACCUA	Agencia para la Calidad Científica y Universitaria de Andalucía.

4 DESCRIPCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS

El Sistema de Garantía Interna de la Calidad de la Titulación establece cómo se revisará el desarrollo del plan de estudios. El sistema integra distintos mecanismos y procedimientos relativos tanto a la recogida y análisis de la información sobre diferentes aspectos del plan de estudios, como al modo en que se utilizará esta información para el seguimiento, revisión y la toma de decisiones de mejora del mismo.

Los procedimientos que integran el SGIC de los títulos oficiales de Grado de la UGR hacen referencia a los siguientes aspectos del mismo:

1. La enseñanza y el profesorado
2. Resultados académicos
3. Las prácticas externas (si procede)
4. Los programas de movilidad (si procede).
5. La inserción laboral de los egresados y su satisfacción con la formación recibida
6. La satisfacción de los distintos colectivos implicados
7. La atención a las sugerencias y reclamaciones
8. La difusión del plan de estudios, su desarrollo y resultados
9. Documentación del seguimiento y mejora de la calidad de las titulaciones en situaciones excepcionales.

Se tratan de procedimientos comunes a todos los Títulos Oficiales de Grado de la UGR

Los órganos implicados en el desarrollo de estos procedimientos son los siguientes:

- Estudiantado.
- Profesorado (PDI)
- Personal Técnico, de Gestión y de Administración y Servicios (PTGAS) vinculado al Título.
- Coordinador/a de la titulación.
- Comisión de Calidad del Centro (CCC)
- Agentes externos.
- Personas egresadas de la Titulación.
- Equipo de dirección de los departamentos con docencia en la titulación.
- Equipo de Dirección del centro donde se imparte la titulación.
- Vicerrectorado con competencias en materia de Docencia, estudios de grado y posgrado
- Vicerrectorado con competencias en la gestión de la Calidad de los Títulos Oficiales de la UGR
- Vicerrectorado con competencias en materia de Internacionalización.

- Vicerrectorado con competencias en el Estudiantado y Empleabilidad.
- Comisión de Evaluación y Calidad delegada del Consejo de gobierno
- Comisión de Garantía Interna de Calidad del título (CGICT).

Los referentes normativos y evaluativos de este Sistema de Garantía de la Calidad son los siguientes:

- Ley Orgánica 2/2023, de 23 de marzo, del Sistema Universitario. ([BOE núm. 70, de 23/03/2023](#)).
- Real Decreto 822/2021, de 28 de septiembre, por el que se establece la organización de las enseñanzas universitarias y del procedimiento de aseguramiento de su calidad. ([BOE núm. 233, de 29 de septiembre de 2021](#)).
- Estatutos de la Universidad de Granada.
- Criterios y Directrices para el aseguramiento de la calidad en el Espacio Europeo de Educación Superior de ENQA (ESG, 2015). Parte I. Estándares para la garantía interna de calidad.
- Protocolo de evaluación para la VERIFICACIÓN de títulos universitarios oficiales.
- Guía de apoyo para la elaboración de la memoria para la solicitud de verificación de títulos oficiales (Grado y Máster) ACCUA.
- Normativa vigente de la Universidad de Granada que regula los aspectos relativos a los procedimientos del SGIC.

P01. PROCEDIMIENTO PARA LA EVALUACIÓN Y MEJORA DE LA CALIDAD DE LA ENSEÑANZA Y DEL PROFESORADO

I. PROCEDIMIENTO

Anualmente, la CGICT revisará la actualización y adecuación de las guías docentes publicadas y valorará la estrategia y acuerdos de coordinación adoptados, así como cualquier otro aspecto relacionado con la actividad docente en la Titulación.

Los responsables académicos del título recibirán anualmente información sobre los resultados del procedimiento establecido por la UGR para evaluar la actuación docente del profesorado en opinión del estudiantado.

2. VARIABLES E INDICADORES DE REFERENCIA/SEGUIMIENTO

Anualmente, la evaluación y mejora de la calidad de la enseñanza y del profesorado se realizará tomando como referente las siguientes variables e indicadores:

Variables:

- *Guías docentes de las asignaturas:* Estructura y adecuación a la normativa vigente.
- *Coordinación entre el profesorado:* Existencia de una estrategia de coordinación y eficacia de la misma.
- *Cumplimiento de los planificado:* Grado de cumplimiento de los planificado.
- *Variables relativas a la actuación docente del profesorado:* Actuación docente del profesorado en opinión del estudiantado y actuación docente del profesorado según el informe global emitido en el marco del programa DOCENTIA-GRANADA (si procede).

Indicadores:

- Grado de satisfacción del estudiantado con la planificación y desarrollo de la enseñanza.
- Grado de satisfacción del profesorado con la planificación y desarrollo de la enseñanza.
- Número de incidencias recibidas en relación con el desarrollo de la enseñanza.
- Puntuaciones medias alcanzadas en las encuestas de opinión del estudiantado sobre la actuación docente del profesorado de la titulación

- Puntuación media del informe global de titulación emitido en el marco del programa DOCENTIA-GRANADA (si procede).

3. FUENTES DE INFORMACIÓN

Guías docentes aprobadas y acuerdos adoptados sobre la coordinación docente, informes con los resultados de las encuestas de opinión del estudiantado sobre la actuación docente elaborados por la UCIP, y las quejas e incidencias recibidas en relación con la enseñanza.

4. INSTRUMENTOS/INFORMES

Disponibles en la [web de la Unidad de Calidad](#).

- Modelos de cuestionarios
- Modelos de autoinformes de seguimiento interno

5. FLUJOGRAMA (Ver anexo I)

P02- PROCEDIMIENTO PARA LA EVALUACIÓN Y MEJORA DEL RENDIMIENTO ACADÉMICO

I. PROCEDIMIENTO

El análisis para la evaluación y mejora relativa a los Resultados Académicos se realizará anualmente tomando como referente los valores y las tendencias de estos indicadores en el título y su comparativa con los títulos afines de la misma rama de conocimiento.

Al menos dos veces al año, tras la finalización de cada semestre, la UC proporcionará a las personas responsables del seguimiento del título a través de la aplicación informática los siguientes informes para la valoración de los resultados de aprendizaje:

- Indicadores generales del grado por curso académico y titulación
- Nº de estudiantes matriculados por asignatura, grupo y curso
- Tasas de rendimiento/éxito por asignatura, grupo y curso
- Porcentaje de calificaciones globales de asignaturas y Trabajo Fin de Grado.

2. VARIABLES E INDICADORES DE REFERENCIA/SEGUIMIENTO

La evaluación y mejora relativa a los Resultados Académicos se ha realizado tomando como referente los valores y tendencias de los siguientes indicadores relativos al Grado:

- **Tasa de graduación.**

Definición: Porcentaje de estudiantes que finalizan la enseñanza en el tiempo previsto en el plan de estudios o en un año académico más en relación con su cohorte de entrada.

- **Tasa de abandono.**

Definición: Relación porcentual entre el número total de estudiantes de una cohorte de nuevo ingreso que debieron obtener el título el año académico anterior y que no se han matriculado ni en ese año académico ni en el anterior.

- **Tasa de abandono inicial:**

Definición: Relación porcentual entre los estudiantes de una cohorte de entrada C matriculados en el Título T en el curso académico X, que no se han matriculado en dicho título T en los cursos X+1 y X+2, y el número total de estudiantes de tal cohorte de entrada C que accedieron al mencionado título T el curso académico X.

- **Tasa de eficiencia.**

Definición: Relación porcentual entre el número total de créditos del plan de estudios a los que debieron haberse matriculado a lo largo de sus estudios el conjunto de graduados de un determinado año académico y el número total de créditos en los que realmente han tenido que matricularse.

- **Tasa de Éxito.**

Definición: Relación porcentual entre el número total de créditos superados (excluidos adaptados, convalidados y reconocidos) por el alumnado de una titulación y el número total de créditos presentados a examen.

- **Tasa de rendimiento.**

Definición: Relación porcentual entre el número total de créditos superados (excluidos los adaptados, convalidados y reconocidos) por el alumnado en un programa y el número total de créditos matriculados.

- **Duración media de los estudios.**

Definición: Duración media (en años) que los estudiantes tardan en superar los créditos correspondientes al plan de estudios (exceptuando el proyecto fin de carrera, si es el caso).

La CGICT acordará los valores de referencia de estos indicadores que serán tenidos en cuenta para el seguimiento del título.

3. FUENTES DE INFORMACIÓN:

Bases de datos de la Universidad de Granada

4. INSTRUMENTOS/INFORMES:

Disponibles en la [web de la Unidad de Calidad](#).

- Autoinforme de Seguimiento Interno.

5. FLUJOGRAMA (Ver anexo I)

P03- PROCEDIMIENTO PARA LA EVALUACIÓN Y MEJORA DE LAS PRÁCTICAS EXTERNAS INTEGRADAS EN EL TÍTULO.

1. PROCEDIMIENTO

En el caso de que el título tenga en su plan de estudios la realización de prácticas curriculares, anualmente la CGICT analizará la información sobre el desarrollo de las prácticas externas curriculares del título suministrada por el equipo directivo del Centro, así como la satisfacción de los diferentes colectivos relacionados con dichas prácticas externas: estudiantado y tutores externos, a partir de los informes estadísticos suministrados por la UC tras la aplicación de los cuestionarios de satisfacción elaborados.

2. VARIABLES E INDICADORES DE REFERENCIA/SEGUIMIENTO

Variables: se valorará la suficiencia y adecuación de las entidades de prácticas al perfil de la titulación, los criterios de selección de dichas entidades y la satisfacción de los colectivos implicados.

Indicadores:

- Número de entidades de prácticas ofertadas al estudiantado de la titulación
- Porcentaje de plazas de prácticas ofrecidas respecto al número total de estudiantes matriculados de prácticas.
- Grado de satisfacción del estudiantado con el programa de prácticas.
- Grado de satisfacción de los tutores/as externos de las entidades de prácticas.

3. FUENTES DE INFORMACIÓN:

Bases de datos de la Universidad de Granada.

4. INSTRUMENTOS/INFORMES:

Disponibles en la [web de la Unidad de Calidad](#).

- Cuestionario de Evaluación de las prácticas externas del Estudiantado
- Cuestionario de evaluación de las prácticas externas del Tutor/a externo/a
- Autoinforme de Seguimiento Interno

5. FLUJOGRAMA (Ver anexo I)

P04- PROCEDIMIENTO PARA LA EVALUACIÓN Y MEJORA DE LOS PROGRAMA DE MOVILIDAD ASOCIADOS AL TÍTULO.

1. PROCEDIMIENTO

Anualmente, la CGICT abordará el análisis de la internacionalización y la movilidad de los estudiantes del título tomando como referente los valores de las tasas de movilidad y rendimiento académico que periódicamente la UCIP proporciona a través del acceso identificado de las personas responsables del seguimiento de la titulación, así como de los resultados de los cuestionarios de satisfacción aplicados al estudiantado y al profesorado.

2. VARIABLES E INDICADORES DE REFERENCIA/SEGUIMIENTO

Variables: La participación de los/las estudiantes en los programas de movilidad, su satisfacción, la adecuación disciplinar de las universidades de destino, etc.

Indicadores:

- Número de estudiantes que participan en programas de movilidad (OUT).
- Número de estudiantes que se matriculan en la titulación a través de programas de movilidad (IN).
- Número de Universidades de destino del estudiantado del título.
- Grado de satisfacción con la oferta de programas de movilidad del estudiantado del Título.
- Tasa de rendimiento de movilidad: Porcentaje de créditos superados por los/las alumnos/as de movilidad “out” respecto al total de créditos de movilidad matriculados.

3. FUENTES DE INFORMACIÓN:

Esta información será aportada por la UC a partir de la información suministrada por el CSIRC, el centro académico y el Vicerrectorado con competencias en materia de Internacionalización.

4. INSTRUMENTOS/INFORMES:

Disponibles en la [web de la Unidad de Calidad](#).

- Autoinforme de Seguimiento Interno

5. FLUJOGRAMA (Ver anexo I)

P05- PROCEDIMIENTO PARA LA EVALUACIÓN Y MEJORA DE LA INSERCIÓN LABORAL DE LOS EGRESADOS Y DE LA SATISFACCIÓN CON LA FORMACIÓN RECIBIDA.

1. PROCEDIMIENTO

EL Vicerrectorado con competencias en materia de Estudiantado y Empleabilidad, a través del [observatorio de la UGR](#) realizará los estudios de inserción laboral y de satisfacción de los egresados, aportando anualmente a partir del 2º año de finalización de la 1ª cohorte de egresados esta información que la UCIP remitirá a las personas responsables de las titulaciones.

2. VARIABLES E INDICADORES DE REFERENCIA/SEGUIMIENTO

Variables: Se valorará a partir de las diferentes tasas el grado de inserción laboral de los graduados/as, el tiempo medio para su inserción, y su satisfacción con la formación recibida.

Indicadores:

- Tasa de inserción laboral de los graduados: Número de personas cuya situación a 30 de septiembre del año posterior al egreso era la de trabajador asalariado, trabajador autónomo, trabajador agrario, funcionario o becario de investigación, es decir, ocupado, según los datos de la Seguridad Social.
- Tasa de demanda de empleo: Número de personas tituladas que a 30 de septiembre del año posterior al egreso constaban como demandantes de empleo en el Servicio Andaluz de Empleo (SAE), con más de un mes de inscripción de la demanda, dividido entre el total de personas tituladas.
- Tasa de Paro: Número de personas tituladas que a 30 de septiembre del año posterior al egreso constaban como demandantes de empleo en el SAE y eran clasificados como parados registrados, dividido entre el total de personas tituladas.
- Tiempo medio para la inserción de los graduados.
- Grado de satisfacción de las personas egresadas con la formación recibida.

3. FUENTES DE INFORMACIÓN:

Esta información será publicada en el [observatorio de la UGR](#).

4. INSTRUMENTOS/INFORMES:

- Autoinforme de Seguimiento Interno

5. FLUJOGRAMA (Ver anexo I)

P06- PROCEDIMIENTO PARA LA EVALUACIÓN Y MEJORA DE LA SATISFACCIÓN DE LOS DISTINTOS COLECTIVOS IMPLICADOS CON LA TITULACIÓN.

1. PROCEDIMIENTO

Periódicamente, la CGICT recogerá información sobre la satisfacción de los diferentes colectivos con el título, anualmente con los estudiantes y al menos una vez cada 2 años con el profesorado y PAS, utilizando para ello los cuestionarios de satisfacción propuestos desde la Unidad de Calidad, Innovación Docente y Prospectiva.

2. VARIABLES E INDICADORES DE REFERENCIA/SEGUIMIENTO

Variables: Se valorará la satisfacción del alumnado, profesorado y PAS con los siguientes aspectos de la titulación:

- La información y el asesoramiento recibidos sobre la titulación, su disponibilidad y accesibilidad
- La planificación y desarrollo de la enseñanza
- Los resultados obtenidos
- La gestión académica de la titulación
- La gestión administrativa de la titulación
- El seguimiento y control de la calidad de la titulación
- Grado de cumplimiento de expectativas sobre la titulación
- Mecanismos para la difusión de la titulación

Indicadores:

- Grado de satisfacción general con el plan de estudios (estudiantado)
- Grado de satisfacción general con el plan de estudios (profesorado)
- Grado de satisfacción general con el plan de estudios (PTGAS)
- Grado de satisfacción con la orientación académica recibida (Estudiantado)
- Grado de satisfacción con la orientación profesional recibida (Estudiantado)
-

3. FUENTES DE INFORMACIÓN:

Esta información será aportada por la Unidad de Calidad.

4. INSTRUMENTOS/INFORMES:

Disponibles en la [web de la Unidad de Calidad](#).

- Autoinforme de Seguimiento Interno

5. FLUJOGRAMA (Ver anexo I)

P07- PROCEDIMIENTO PARA LA EVALUACIÓN Y MEJORA DE LA GESTIÓN Y ATENCIÓN A LAS SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES RELACIONADAS CON ALGÚN ASPECTO DEL TÍTULO

1. PROCEDIMIENTO

La CGICT recopilará anualmente las Quejas y Sugerencias recibidas a través del procedimiento establecido en sede electrónica de la UGR y analizará las causas que las originan, proponiendo las acciones de mejora que consideren necesarias.

2. VARIABLES E INDICADORES DE REFERENCIA/SEGUIMIENTO

Variables: Se valorará la idoneidad del procedimiento establecido para gestionar las reclamaciones y sugerencias.

Indicadores:

- Número de reclamaciones recibidas.
- Número de sugerencias recibidas.
- Tiempo medio transcurrido entre la recepción de las reclamaciones y la respuesta a las mismas.

3. FUENTES DE INFORMACIÓN:

Sistema de quejas y sugerencias establecido en la UGR.

4. INSTRUMENTOS/INFORMES:

Disponibles en la [web de la Unidad de Calidad](#).

- Autoinforme de Seguimiento Interno

5. FLUJOGRAMA (Ver anexo I)

P08- MECANISMOS PARA LA DIFUSIÓN DEL PLAN DE ESTUDIOS, SU DESARROLLO Y RESULTADOS.

1. PROCEDIMIENTO

Anualmente, la CGICT valorará la satisfacción con la información pública disponible en la Web de la Titulación y las características técnicas de este espacio de difusión, así como la adecuación de los contenidos a lo dispuesto por la ACCUA.

El coordinador del título será el responsable de la actualización de los contenidos de la Web de la titulación, que contendrá como mínimo la información referenciada en el siguiente enlace:

<http://www.ugr.es/~calidadtitulo/infopubgrado.pdf>

2. VARIABLES E INDICADORES DE REFERENCIA/SEGUIMIENTO

Variables: Se valorará el procedimiento establecido para la difusión pública del plan de estudios, la satisfacción de los colectivos implicados en el título con dicho procedimiento y con la información pública disponible, valorando la adecuación de la información y su suficiencia.

Indicadores:

- Grado de satisfacción con la difusión Web del plan de estudios por parte del estudiantado.
- Grado de satisfacción con la difusión Web del plan de estudios por parte del profesorado.
- Grado de satisfacción con la difusión Web del plan de estudios por parte del PTGAS.

3. FUENTES DE INFORMACIÓN:

Oficina Web de la UGR , profesorado, estudiantado y PTGAS.

4. INSTRUMENTOS/INFORMES:

Disponibles en la [web de la Unidad de Calidad](#).

- Autoinforme de Seguimiento Interno

5. FLUJOGRAMA (Ver anexo I)

P09- PROCEDIMIENTO PARA LA DOCUMENTACIÓN, SEGUIMIENTO Y MEJORA DE LA CALIDAD DE LAS TITULACIONES EN SITUACIONES EXCEPCIONALES.

I. PROCEDIMIENTO

El objetivo principal de este procedimiento es establecer la sistemática a seguir por las titulaciones para documentar, analizar y tomar decisiones de mejora respecto a la pertinencia, eficacia y eficiencia de las medidas adoptadas y el impacto de las mismas en la calidad de las enseñanzas.

Este procedimiento es de aplicación a cualquier situación excepcional que impida el normal desarrollo del programa formativo de acuerdo a la planificación establecida en la Memoria Verificada del título, y se centra en las diferentes actuaciones institucionales adoptadas para la adaptación del título a la situación de excepcionalidad.

Durante el desarrollo del curso académico en el que la situación extraordinaria tenga lugar, adquieren especial importancia las Comisiones de Garantía de Calidad de los centros y títulos (CCC/CGIC), debiendo de mantener reuniones sistemáticas para el análisis de las medidas adoptadas y la toma de decisiones.

El registro de la documentación asociada a las medidas adoptadas se realizará a través de la plataforma que para la gestión de la información tiene a su disposición las Comisiones de Calidad (Gestor documental).

Los distintos referentes (variables e indicadores) utilizados para este análisis se definirán por la UC en función de la situación excepcional desencadenada, y se pondrán a disposición de las Comisiones de Calidad.

Las herramientas utilizadas para la recogida de información necesaria para el desarrollo de este procedimiento serán las contempladas en el SGC del título/centro u otras diseñadas *ad hoc* desde la UC si fuera necesario.

La información recogida será analizada por CCC/CGIC en el proceso de seguimiento de la titulación una vez finalizado el curso académico en el que ha tenido lugar la situación excepcional.

No obstante, en función de la situación, habrá que realizar análisis continuos y parciales que permitan tomar decisiones de mejora durante el desarrollo del curso, lo que conlleva la adaptación de las herramientas de recogida de la información, la frecuencia de dicha recogida y de la disponibilidad de la información a los nuevos plazos de análisis establecidos. Desde la UCIP se establecerán los indicadores de análisis, las herramientas para la recogida de información y la estructura del informe a utilizar.

Las acciones de mejora procedentes de estos análisis se incorporarán en el Plan de Mejora del centro/título cuyo seguimiento será realizado por la CCC/CGIC. Así mismo, serán objeto de revisión aquellas acciones de mejora anteriormente definidas y cuya ejecución y logro se vean afectados por la situación de excepcionalidad.

El análisis realizado y las acciones de mejora propuestas desde la CCC/CGIC serán puestas en conocimiento de la Junta de Centro, en el caso de los títulos de Grado y, quedarán recogidas en los procesos de seguimiento externo y acreditación de los títulos y en la elaboración del Informe de gestión de los centros (si procede).

2. VARIABLES E INDICADORES DE REFERENCIA/SEGUIMIENTO

Serán objeto de seguimiento las variables e indicadores del SGC del título/Centro que sean de aplicación a la situación excepcional, así como aquellas que, no formando parte del mismo, se consideren adecuadas para determinar la eficacia, eficiencia e idoneidad de las medidas adoptadas y el impacto que estas han tenido en la calidad de las enseñanzas.

La UCIP pondrá a disposición de la CCC/CGIC toda la información relativa a estas variables e indicadores, incorporando para ello un anexo a este procedimiento en el que se detallarán estas variables e indicadores específicos.

3. FUENTES DE INFORMACIÓN:

- Criterios y directrices para el aseguramiento de la Calidad en el Espacio Europeo de Educación Superior (ESG).
- Directrices nacionales y autonómicas.
- Criterios y directrices de la Agencia Andaluza del Conocimiento/Dirección de Evaluación y Acreditación (AAC/DEVA).
- Documentación institucional generada por la UGR y/o por los centros para responder a la situación de excepcionalidad (resoluciones específicas, propuestas de adaptación de las enseñanzas, actas de los órganos implicados, ...)
- Informes específicos generados por la UGR, los centros, títulos o departamentos procedentes de las encuestas de opinión de los distintos colectivos o de estudios específicos
- Informes de quejas e incidencias recibidas en relación con las adaptaciones
- Otros.

4. INSTRUMENTOS/INFORMES:

- Técnicas de encuesta: Cuestionarios, grupos de discusión, entrevistas...
- Indicadores de rendimiento académico
- Informes varios: informes de satisfacción, de opinión...
- Informes de Seguimiento Intermedio/Anual de la Titulación
- Informe de Gestión del Centro

5. FLUJOGRAMA (Ver anexo I)

PI0. PROCEDIMIENTO PARA LA EVALUACIÓN Y MEJORA DE LA CALIDAD DE LA ENSEÑANZA CON MENCIÓN DUAL

1. PROCEDIMIENTO

Anualmente, la CGICT revisará la actualización y adecuación de las guías docentes publicadas y valorará la estrategia y acuerdos de coordinación adoptados incluyendo aquellos contemplados en el convenio suscrito con las entidades y empresas con las que se realice la mención DUAL, así como en el programa formativo, junto a cualquier otro aspecto relacionado con la actividad docente en títulos con la mención DUAL. La evaluación y mejora de la calidad de las enseñanzas con mención DUAL atenderá a su vez a lo contemplado en la Normativa de Mención Dual vigente en ese momento en la universidad.

Los responsables académicos del título recibirán anualmente información sobre los resultados del procedimiento establecido por la UGR para evaluar la actuación docente del profesorado en opinión del estudiantado que esté realizando la titulación con dicha mención.

2. VARIABLES E INDICADORES DE REFERENCIA/SEGUIMIENTO

Anualmente, la evaluación y mejora de la calidad de la enseñanza y del profesorado se realizará tomando como referente las siguientes variables e indicadores:

Variables:

- *Guías docentes de las asignaturas:* Estructura y adecuación a la normativa vigente.
- *Coordinación entre el profesorado:* Existencia de una estrategia de coordinación y eficacia de la misma.
- *Cumplimiento de los planificado:* Grado de cumplimiento de los planificado.

Indicadores:

- Grado de satisfacción de los estudiantes con la planificación y desarrollo de la enseñanza con mención DUAL.
- Grado de satisfacción del profesorado con la planificación y desarrollo de la enseñanza con mención DUAL.

3. FUENTES DE INFORMACIÓN

Guías docentes aprobadas y acuerdos adoptados sobre la coordinación docente, informes con los resultados de las encuestas de opinión del estudiantado y profesorado que lleva a cabo la titulación con la mención DUAL.

4. INSTRUMENTOS/INFORMES

Disponibles en la [web de la Unidad de Calidad](#).

- Modelos de cuestionarios
- Modelos de autoinformes de seguimiento interno

5. FLUJOGRAMA (Ver anexo I)

5 ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN, TOMA DE DECISIONES, SEGUIMIENTO, REVISIÓN Y MEJORA.

Anualmente, durante el último trimestre del año la Comisión de Garantía Interna de Calidad del Título (CGICT) cumplimentará el **Autoinforme de seguimiento interno** del curso académico anterior, tomando como referencia la memoria verificada del título y los resultados e informes de los indicadores relacionados con los distintos procedimientos del Sistema de Garantía de Calidad del Título, analizando los distintos criterios de evaluación, destacando buenas prácticas, oportunidades de mejora, puntos débiles y realizando el seguimiento del Plan de Mejora de la Titulación. Este Autoinforme será remitido para su análisis y aprobación a la comisión de calidad del Centro (CCC) y si fuera el caso, además al órgano/s que el equipo directivo del Centro determine.

No obstante, tanto el segundo año tras la implantación como el sexto año de forma periódica y de acuerdo con la normativa y el cronograma establecido por la Dirección de Evaluación y Acreditación (DEVA) de la Agencia Andaluza del Conocimiento para el seguimiento externo y la renovación de la acreditación, la CGICT elaborará según corresponda, un **autoinforme de seguimiento externo** o un **autoinforme de renovación de la acreditación**. En estos cursos, este autoinforme externo sustituirá al autoinforme de seguimiento interno que para ese año ya no sería necesario. Posteriormente, y una vez aprobado este Autoinforme externo por la Junta de Centro, CCC u órgano que el Centro determine, se remitirá para su aprobación definitiva a la Comisión de Títulos de la Universidad de Granada.

Plan de Mejora de la Titulación

El plan de mejora incluirá las acciones derivadas de las debilidades y oportunidades de mejora detectadas en los análisis internos efectuados en los diferentes autoinformes internos y externos, así como las acciones definidas en respuesta a las recomendaciones contenidas en los informes emitidos por la ACCUA.

Las acciones incluidas en el plan de mejora se catalogarán en función del órgano responsable de su ejecución a nivel de Título, Centro y Universidad. De esta manera, la responsabilidad del seguimiento o ejecución de las mismas recae en:

- Comisión de Garantía Interna de Calidad del Título, respecto a las acciones con responsabilidad de Título.
- Equipo Directivo del Centro, respecto a las acciones con responsabilidad de Centro.
- Vicerrectorados con competencia en Estudios de GRado, y Calidad.

6 CRITERIOS Y PROCEDIMIENTO PARA LA SUSPENSIÓN TEMPORAL O DEFINITIVA DEL TÍTULO Y GARANTIZAR LOS DERECHOS DEL ESTUDIANTADO QUE CRUSE EL GRADO SUSPENDIDO.

- Criterios para la suspensión temporal o definitiva de los Títulos de Grado de la UGR:
 1. Cuando el título no supere el proceso de acreditación previsto en la normativa.
 2. Cuando el Consejo de Universidades considere que las modificaciones incorporadas al título suponen un cambio apreciable en la naturaleza y objetivos del título previamente inscrito en el RUCT lo que supondría que se trataría de un nuevo plan de estudios y procedería a actuar como corresponde a un nuevo título tal y como establece la normativa.
 3. A propuesta del Consejo de Gobierno según los siguientes criterios:
 - a. El descenso en el número total de matriculados y en la demanda de acceso a la titulación será motivo para considerar la suspensión temporal o definitiva de la titulación o la necesidad de redefinirla en el marco de otras enseñanzas afines que se imparten en la universidad.
 - b. La disminución de las Tasas de Éxito, Graduación, Eficiencia y otros indicadores de seguimiento del rendimiento académico y el aumento de la Tasa de Abandono de la titulación serán motivo para considerar interrumpir temporal o definitivamente la titulación o para introducir reformas en la misma.
 - c. El incumplimiento de los niveles de calidad que la UGR ha establecido en cuanto a profesorado (insuficiencia de profesores/as y deficiencias en la calidad docente según DOCENTIA-Granada), personal de apoyo, recursos y servicios, teniendo en cuenta la realidad de cada centro.

La revisión y actualización periódica de estos criterios, así como el establecimiento de los límites concretos para cada uno de ellos será presentada por la CGICT, a la Junta de Facultad/Centro responsable del título y aprobados por Consejo de Gobierno de la UGR.

- Mecanismos establecidos para salvaguardar los derechos del alumnado que curse las enseñanzas suspendidas hasta su finalización:

La Junta de Centro, teniendo en cuenta la normativa establecida por la UGR, decidirá y hará públicos los mecanismos que permitirán a los estudiantes la superación de las enseñanzas una vez extinguidas éstas; estos mecanismos harán referencia a:

4. Número de años académicos, posteriores a la extinción del título, de vigencia de estos derechos.
5. Alternativas propuestas (nuevos títulos) para los/las estudiantes que estén cursando la enseñanza suspendida.
6. Supresión gradual de la impartición de la docencia
7. No admisión de matrículas de nuevo ingreso en la titulación
8. Acciones tutoriales y de orientación específica a los estudiantes repetidores
9. Asegurar el derecho a la evaluación hasta consumir las convocatorias reguladas por la normativa de la UGR
10. Otros mecanismos determinados por el Rector mediante resolución

La UC, cada 3 años, emitirá un informe razonado sobre el estado de los SGIC de las titulaciones de Grado, de sus indicadores de calidad, realizando, en su caso, nuevas recomendaciones de mejora que serán integradas en el Plan de Mejora del siguiente año o recomendando la posible suspensión temporal o definitiva del título.

Este informe se remitirá al equipo de dirección de la Facultad/Escuela, informando a la Junta de Facultad/Escuela quien valorará el cumplimiento, o no, por el título, de los criterios establecidos para la suspensión temporal o definitiva de mismo. Cuando proceda, la Junta de Facultad/Centro tendrá en cuenta los informes de seguimiento externos y/o el informe de acreditación.

En caso de que la Junta de Facultad/Centro considere la suspensión del título comunicará de ello al Equipo de Gobierno de la UGR, para que el Consejo de Gobierno apruebe la suspensión temporal o definitiva del título,

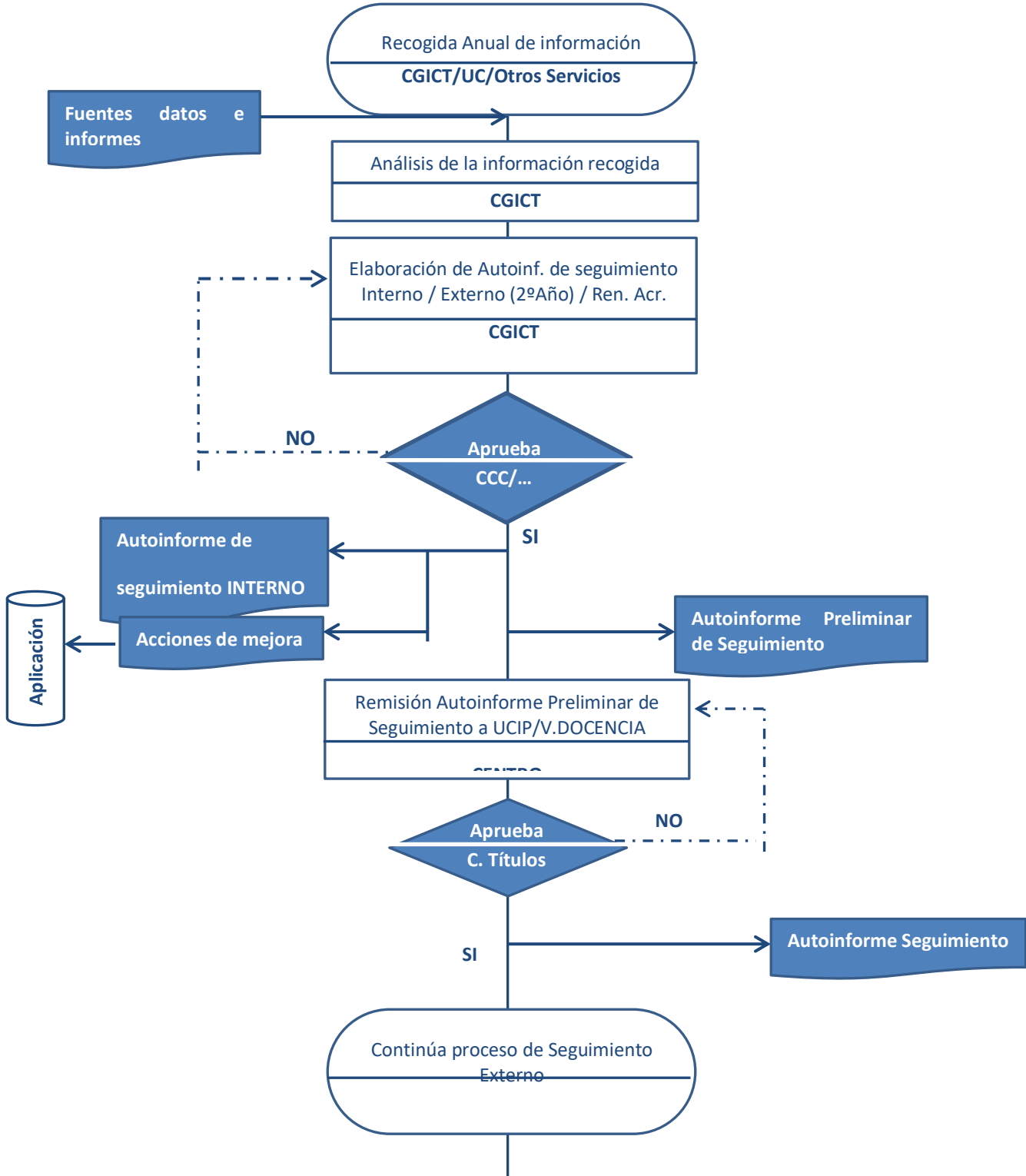
así como los mecanismos para salvaguardar los derechos de los estudiantes que están cursando la enseñanza suspendida.

Estos acuerdos se expondrán en la web del título para el conocimiento de toda la comunidad universitaria.

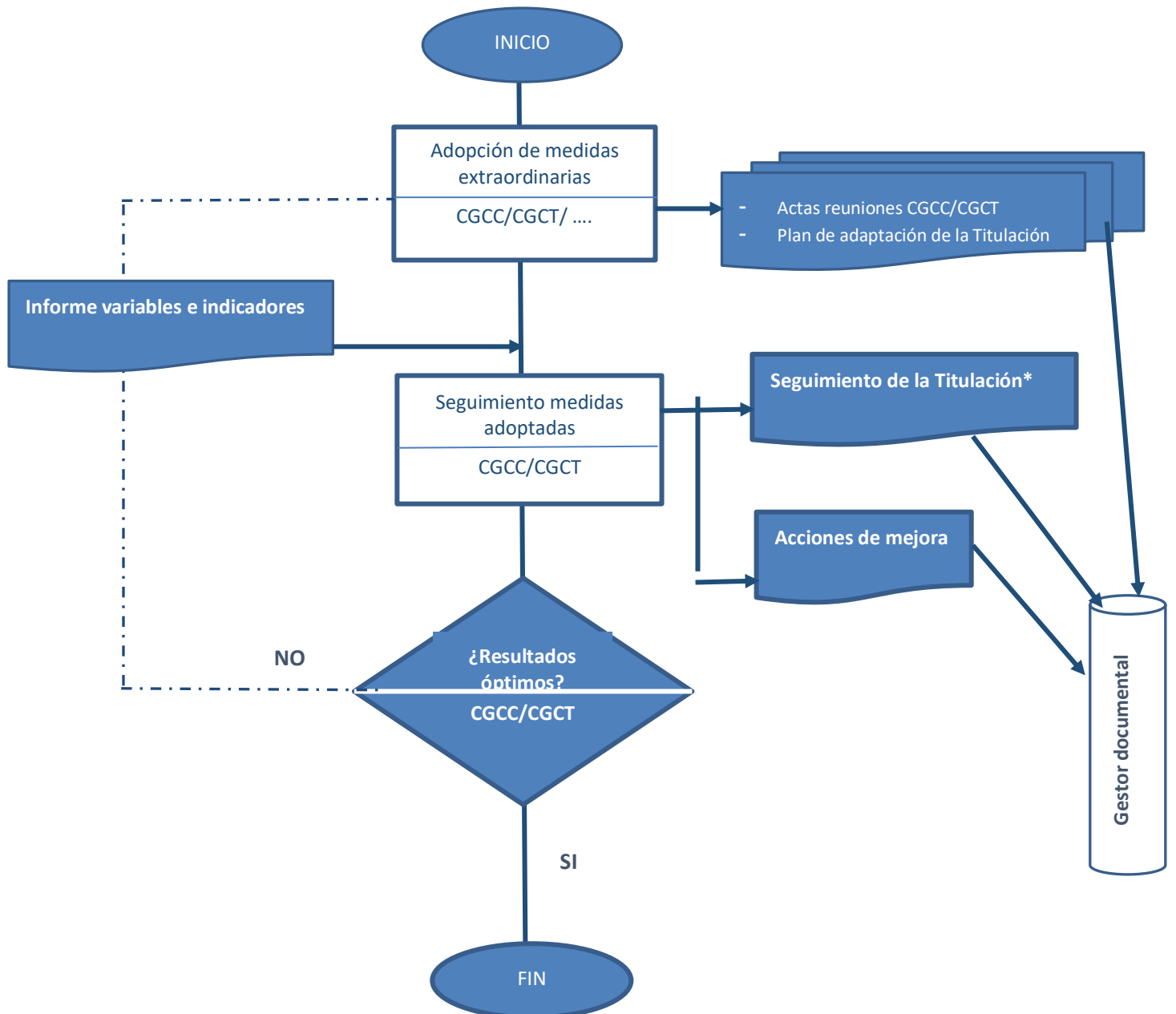
La CGICT hará un seguimiento detallado de estos estudiantes asegurando el cumplimiento de sus derechos e informando anualmente sobre la situación de la titulación suspendida a la Junta de Facultad/Centro y al Consejo de Gobierno de la UGR.

ANEXO I. FLUJOGRAMA

-PROCEDIMIENTO GENERAL-



ANEXO II. FLUJOGRAMA PARA SITUACIONES EXCEPCIONALES



ANEXO. HISTORIAL DE REVISIONES

APROBADO POR:	Nº DE REVISIÓN	FECHA	RESUMEN DE CAMBIOS/COMENTARIOS
Vicerrectorado para la Garantía de la Calidad	1	2009	SGC Verificado
Vicerrectorado para la Garantía de la Calidad	2	27/03/12	Las modificaciones propuestas simplifican el SGC de los títulos adaptándolo al momento actual en el que se encuentra la UGR. Se sustituye el indicador 4.4 por Grado de satisfacción con La oferta de programas de movilidad para los estudiantes del Título.
Vicerrectorado para la Garantía de la Calidad	3	18/03/13	Se adapta a las recomendaciones de verificación de nuevos títulos de Grado e informes de Seguimiento 2012 de la AAC.
Vicerrectorado para la Garantía de la Calidad	4	01/06/14	Se adapta a las recomendaciones de verificación de nuevos títulos de Grado e informes de Seguimiento 2014 de la AAC. Se elimina informe trienal para cada título.
Unidad de Calidad, Innovación y Prospectiva	5	22/10/15	Se adapta al cambio de gobierno de la UGR. Se adapta a las recomendaciones de verificación, modificación y seguimiento de los títulos de Grado 2014/15.
Unidad de Calidad, Innovación y Prospectiva	6	1/07/18	Se adapta al nuevo procedimiento de seguimiento de los Títulos Oficiales establecido por la DEVA.
Consejo de Gobierno	7	30/09/2020	Se incorpora nuevo procedimiento para la documentación, seguimiento y mejora de la calidad de las titulaciones en situaciones excepcionales.
Comisión de Evaluación y Calidad	8	1/03/2021	Se incluye la referencia a la CCC en el procedimiento de análisis del apartado 3.2
Unidad de Calidad, Innovación y Prospectiva	9	1/02/2023	Se actualizan referencias a la normativa vigente y al SGCC
Vicerrectorado de Calidad, Innovación Docente y Estudios de Grado	10	13/12/2024	Actualización referencias a normativas vigentes y SGCC. Así mismo se actualizan nombres de vicerrectorados y unidades de la UGR.