



ACTA DE LA COMISIÓN DE GARANTÍA DE CALIDAD

FECHA: 3 de octubre de 2016

HORA: 9:30 horas

LUGAR: Aula 21. ISEN, Centro Universitario

Asistentes:

Jose Fulgencio Angosto Sáez (*Presidente Comisión Garantía de Calidad Centro ISEN*)
Juan Luis Yuste Lucas (*Coordinador Comisión Garantía de Calidad Centro ISEN*)
M^a Cristina Sánchez López (*Coordinadora Titulación Grado Educación Infantil*)
Luis Hernández Abenza (*Coordinador Titulación Grado Educación Primaria*)
Luis Cruz Miravet (*Director General de Isen Centro Universitario*)
Salvador Alcaraz García (*Responsable de Calidad del GE Primaria*)
Montserrat González Miranda (*Jefa de Secretaría*)
Gloria Soto Torres (*Representante del personal docente del GE Primaria*)
Rocío Reyes Deltell (*Representante Unidad de Calidad de la UMU*)
Carmen M^a Cerdá Mondéjar (*Coordinadora de prácticas externas del Grado en RRL y RRHH*)
Germán Carrillo García (*Coordinador adjunto Grado RRL y RRHH*)
Olga González Garre (*Representante del personal de administración y servicios*)

Excusan la asistencia:

Natalia Gambin Cano (*Representante Alumnos*)
Ángel Antonio Muñoz Martínez (*Representante alumnos*)
Jose David Sánchez Martínez (*Representante alumnos*)
Julia Penalva (*Representante Alumnos*)
Felipe Ruiz Conesa (*Director del Colegio Aníbal*)
Jose David Sánchez Martínez (*Representante Alumnos*)
M^a Dolores Aledo Ruiz (*Representante del personal docente del Grado RRL y RRHH*)
María Marco Arenas (*Responsable de Calidad GE Infantil*)

Firmante: JOSE FULGENCIO ANGOSTO SAEZ. Fecha-hora: 12/01/2017 18:37:52. Puesto/Cargo: DIRECTOR ACAD. ISEN FORMACIÓN UNIV. Y DIR. COL. MAYOR AZARBE (UNIVERSIDAD DE MURCIA). Emisor del certificado: CN=SIA SUB01.2.5.4.5-#1309413832373333323632.OU=QUALIFIED CAO-SISTEMAS INFORMATICOS ABIERTOS SOCIEDAD ANONIMA C-ES;





PUNTO 1. Aprobación, si procede, del Acta de la sesión ordinaria con fecha de 28 de julio de 2016.

- Se acuerda por todos los miembros presentes de la Comisión aprobar el acta de la sesión ordinaria de 28 de julio de 2016. Al respecto de la redacción de las actas se acuerda que a partir de ahora la redacción de las mismas ha de ser más extensa y pormenorizada, y además adjuntar los informes pertinentes. (ver anexo1)

PUNTO 2. Informe del Coordinador de Calidad y, en su caso, de los Coordinadores de Titulación (Grado), incluyendo, si fuera necesario, la propuesta de mejoras.

- El Coordinador de la Comisión de Garantía de Calidad, Juan Luis Yuste, presenta su informe a los asistentes, destacando los aspectos más relevantes del mismo.

PUNTO 3. Revisión y aprobación, si procede, de la actualización de la “Política y Objetivos de Calidad” (PE01) en el curso 2016-17.

- El Coordinador de la Comisión de Garantía de Calidad, Juan Luis Yuste, recuerda que se han de revisar los objetivos de los grados y destaca que se ha añadido un punto nuevo, de forma similar a como se ha hecho en Educación, sobre Internacionalización e interculturalidad cuyo objetivo general es responder a las demandas que el contexto de internacionalización local y global (regional, nacional e internacional) presenta y que atiende principalmente a la diversidad cultural, de aprendizaje, social, económica y educativa y a las demandas del idioma, en los contextos de educación a los que los graduados de ISEN Formación Universitaria atienden. (ver anexo 2)

PUNTO 4. Aprobación, si procede, de la actualización (nueva versión) del Manual del Sistema de Garantía Interna de la Calidad (MSGIC). (ver anexo 3)

- Se acuerda por todos los miembros de la comisión aprobar el Manual del Sistema de Garantía Interna de la Calidad (MSGIC).

PUNTO 5. Ruegos y preguntas.

- Debido a la inminente visita del panel de expertos de ANECA, el personal de Secretaría informa de las gestiones llevadas a cabo en cuanto a contactar con los implicados en el proceso y confirmar su asistencia.
- El Coordinador de la Comisión de Garantía de Calidad, Juan Luis Yuste, ultima los detalles de coordinación al respecto.





Y sin más asuntos que tratar, se levanta la sesión a las 10:15 horas del día de la fecha.

Cartagena a 3 de octubre de 2016

PRESIDENTE COMISIÓN GARANTÍA DE CALIDAD ISEN

Fdo. Jose Fulgencio Angosto Sáez

Firmante: JOSE FULGENCIO ANGOSTO SAEZ. Fecha-hora: 12/01/2017 18:37:52. Puesto/Cargo: DIRECTOR ACAD. ISEN FORMACION UNIV. Y DIR. COL. MAYOR AZARBE (UNIVERSIDAD DE MURCIA). Emisor del certificado: CN=SIA SUB01.2.5.4.5-#1309413832373333323632.OU=QUALIFIED CAO-SISTEMAS INFORMATICOS ABIERTOS SOCIEDAD ANONIMA C=ES;



Código seguro de verificación: RUxFMqeS-H6RQu6fm-wJ7PwZw2-dQAPZai3

COPIA ELECTRÓNICA - Página 3 de 58

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento administrativo electrónico archivado por la Universidad de Murcia, según el artículo 27.3 c) de la Ley 39/2015, de 2 de octubre. Su autenticidad puede ser contrastada a través de la siguiente dirección: <https://sede.um.es/validador/>



ANEXO 1

Firmante: JOSE FULGENCIO ANGOSTO SAEZ; Fecha-hora: 12/01/2017 18:37:52; Puesto/Cargo: DIRECTOR ACAD. ISEN FORMACION UNIV. Y DIR. COL. MAYOR AZARBE (UNIVERSIDAD DE MURCIA); Emisor del certificado: CN=SIA SUB01.2.5.4.5-#1309413832373333323632.OU=QUALIFIED CAO-SISTEMAS INFORMATICOS ABIERTOS SOCIEDAD ANONIMA C=ES;



Código seguro de verificación: RUxFMqeS-H6RQu6fm-wJ7PwZw2-dQAPZai3

COPIA ELECTRÓNICA - Página 4 de 58

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento administrativo electrónico archivado por la Universidad de Murcia, según el artículo 27.3 c) de la Ley 39/2015, de 2 de octubre. Su autenticidad puede ser contrastada a través de la siguiente dirección: <https://sede.um.es/validador/>





ACTA DE LA COMISIÓN DE GARANTÍA DE CALIDAD

FECHA: 28 de julio de 2016

HORA: 9:30 horas

LUGAR: Biblioteca. ISEN, Centro Universitario

Asistentes:

Jose Fulgencio Angosto Sáez (*Presidente Comisión Garantía de Calidad Centro ISEN*)

Juan Luis Yuste Lucas (*Coordinador Comisión Garantía de Calidad Centro ISEN*)

M^a Cristina Sánchez López (*Coordinadora Titulación Grado Educación Infantil*)

Luis Hernández Abenza (*Coordinador Titulación Grado Educación Primaria*)

Luis Cruz Miravet (*Director General de Isen Centro Universitario*)

Salvador Alcaraz García (*Responsable de Calidad del GE Primaria*)

María Marco Arenas (*Responsable de Calidad GE Infantil*)

Montserrat González Miranda (*Jefa de Secretaría*)

Gloria Soto Torres (*Representante del personal docente del GE Primaria*)

Rocío Reyes Deltell (*Representante Unidad de Calidad de la UMU*)

Excusan la asistencia:

Natalia Gambin Cano (*Representante Alumnos*)

Ángel Antonio Muñoz Martínez (*Representante alumnos*)

Julia Penalva (*Representante Alumnos*)

Felipe Ruiz Conesa (*Director del Colegio Aníbal*)

Jose David Sánchez Martínez (*Representante Alumnos*)

Germán Carrillo García (*Coordinador adjunto Grado RLLL y RRHH*)

M^a Dolores Aledo Ruiz (*Representante del personal docente del Grado RLLL y RRHH*)

Carmen M^a Cerdá Mondéjar (*Coordinadora de prácticas externas del Grado en RLLL y RRHH*)

Olga González Garre (*Representante del personal de administración y servicios*)



**PUNTO PRIMERO: Aprobación, si procede del Acta de la sesión ordinaria con fecha de 26 de abril de 2016.**

Se acuerda por todos los miembros presentes de la Comisión aprobar el acta de la sesión ordinaria de 26 de febrero de 2016.

PUNTO SEGUNDO: Informe del Coordinador de Calidad y, en su caso, de los Coordinadores de Titulación (Grado), incluyendo, si fuera necesario, la propuesta de mejoras.

1. El Coordinador de la Comisión de Garantía de Calidad, Juan Luis Yuste, comunica que los informes están todos colgados on line, se enviará un enlace para acceder a la autoevaluación.
2. El Coordinador de la Comisión de Garantía de Calidad recuerda que las Guías Docentes no están validadas, existiendo un problema para validar por los coordinadores.
3. El Presidente de la Comisión Garantía de Calidad, Jose Fulgencio Angosto, destaca que existe un Acuerdo de Consejo de Gobierno para que los coordinadores actúen como Directores de Departamento para que puedan validarlas. Además en la Facultad de Educación hay Guías Docentes sin validar. En RRLL hay que modificar otra vez las guías, aún no están validadas.
4. La representante del personal docente del GE Primaria, Gloria Soto, pregunta a quién corresponde solventar los problemas con las guías docentes. Se le responde que el encargando de ello es el coordinador del curso y grado, mediante DUMBO.
5. El Coordinador de la Comisión de Garantía de Calidad comenta que la universidad está debatiendo sobre si las Actas deben estar abiertas a todo el mundo o sólo a la comunidad universitaria.
6. Respecto a la visita de la ANECA, el Coordinador de la Comisión de Garantía de Calidad recuerda que tendrá lugar los días 5, 6 y 7 de octubre. Al respecto la Coordinadora de la Titulación Grado Educación Infantil propone realizar una reunión con el profesorado para informarles. Por su parte la representante de la Unidad de Calidad de la UMU puntualiza que también se evaluará a egresados y alumnos. Unas semanas antes la ANECA enviará una agenda específica.





PUNTO TERCERO: Análisis de los resultados de los Informes de Satisfacción de los Estudiantes y del Profesorado con respecto al TFG del curso 2014-15 (PA01: Gestión de los documentos y las evidencias y PA03: Satisfacción, expectativas y necesidades) y aprobación, si procede, de acciones de mejora.

1. El Coordinador de la Comisión de Garantía de Calidad muestra el informe con las mejoras y las va comentando. Se aprueba el informe.

PUNTO CUARTO: Análisis de los resultados de los Informes de Satisfacción de los Estudiantes y del Profesorado con respecto a las prácticas curriculares (PC07-Prácticas curriculares) y aprobación, si procede, de acciones de mejora.

1. Se aprueba el Informe de Satisfacción de los Estudiantes y del Profesorado con respecto a las prácticas curriculares (PC07-Prácticas curriculares)

PUNTO QUINTO: Análisis de la adecuación de los recursos materiales de la Biblioteca (PA06. Gestión de los recursos materiales y de los servicios) y propuestas, si procede, de acciones de mejoras a emprender.

1. El Coordinador de la Comisión de Garantía de Calidad destaca que hay que actualizar el listado de libros de la biblioteca antes de la visita de la ANECA.

PUNTO SEXTO: Aprobación, si procede, de la actualización (nueva versión) del Manual del Sistema de Garantía Interna de la Calidad (MSGIC) (PA01: Información sobre el procedimiento para la gestión de los documentos y las evidencias) que incorpora las modificaciones de 2 de octubre de 2015 (informadas en Consejo de Gobierno de 9 de octubre de 2015).

1. El Coordinador de la Comisión de Garantía de Calidad enviará algunos matices adaptados al nuevo modelo.
2. El Coordinador de la Comisión de Garantía de Calidad destaca, respecto a la satisfacción con el PAS, que el ratio de encuesta de las Prácticas es mucho más alto que el de la facultad y la Representante Unidad de Calidad de la UMU, Rocío Reyes Deltell lo ratifica.

PUNTO SÉPTIMO: Proceso de información pública (PC09).

1. El Coordinador de la Comisión de Garantía de Calidad destaca la necesidad de colgar en NOVEDADES las sugerencias obtenidas. Asimismo destaca la importancia de fomentar el uso del Buzón de Sugerencias.
2. La Coordinadora del Grado en Educación Infantil, M^a Cristina Sánchez López comenta que la información respectiva a las reuniones de Calidad debería ser enviada





a todos los miembros de la Comisión de Calidad, a lo que el Coordinador de la Comisión se compromete.

PUNTO OCTAVO: Ruegos y preguntas.

- Se acuerda que el Acta de cada reunión de la Comisión de Calidad sea enviada a todos los profesores, desde Secretaría.
- Se acuerda convocar una reunión con el profesorado en los primeros días de Septiembre para informar sobre la evaluación de la ANECA.

Y sin más asuntos que tratar, se levanta la sesión a las 11 horas del día de la fecha.

Cartagena a 28 de julio de 2016

PRESIDENTE COMISIÓN GARANTÍA DE CALIDAD ISEN

Fdo. Jose Fulgencio Angosto Sáez





ANEXO 2

Firmante: JOSE FULGENCIO ANGOSTO SAEZ; Fecha-hora: 12/01/2017 18:37:52; Puesto/Cargo: DIRECTOR ACAD. ISEN FORMACION UNIV. Y DIR. COL. MAYOR AZARBE (UNIVERSIDAD DE MURCIA); Emisor del certificado: CN=SIA SUB01.2.5.4.5-#1309413832373333323632,OU=QUALIFIED CAO-SISTEMAS INFORMATICOS ABIERTOS SOCIEDAD ANONIMA C=ES;



PE01 Política y objetivos generales de calidad

(Modificación aprobada por la CGC el 3-10-2016)

ISEN Formación Universitaria

Política y Objetivos Generales de Calidad (*)

La Dirección de ISEN Formación Universitaria, como centro adscrito a la Universidad de Murcia, consciente de la importancia que tiene consolidar una cultura de calidad en el ámbito universitario, considera como factor estratégico conseguir que las competencias, habilidades y aptitudes de sus egresados, estudiantes y todo su personal, sean conocidas por los empleadores y la sociedad en general.

El Equipo de Dirección dirige sus esfuerzos hacia la plena consecución de la satisfacción de las necesidades y expectativas de todos los grupos de interés que forman parte de ISEN Formación Universitaria. Para ello, se compromete a lograr la mayor cantidad posible de recursos técnicos, económicos y humanos.

Por todo lo indicado anteriormente, la Dirección de ISEN Formación Universitaria adquiere el compromiso de garantizar la calidad del Centro, basando sus actuaciones en el análisis de las necesidades y expectativas de todos sus grupos de interés.

La política de calidad de ISEN Formación Universitaria persigue los siguientes objetivos generales:

1. Promover y proporcionar una formación dirigida hacia la excelencia, garantizando una oferta académica acorde con las necesidades y expectativas de nuestros usuarios y la sociedad en general.
2. Facilitar a todo nuestro personal, la adquisición de la formación necesaria para realizar sus respectivas actividades, y facilitar los recursos necesarios, dentro de los límites de ISEN, para que se pueda desarrollar de forma satisfactoria.
3. Conseguir un compromiso de mejora continua.
4. Orientar la dirección y la gestión de ISEN Formación Universitaria a los objetivos de docencia e investigación.
5. Asegurar que la política de calidad es entendida y aceptada por todos los grupos de interés y que se encuentra a disposición de todos ellos.
6. Garantizar que el Sistema de Gestión de Calidad se mantiene efectivo y que es controlado y revisado de forma periódica.
7. Promover la internacionalización en los ámbitos de la docencia, la investigación y la gestión de ISEN Formación Universitaria.
8. Fomentar convenios de cooperación regional, nacional e internacional que permitan el intercambio y enriquecimiento mutuo entre centros universitarios y entre Universidad y otros agentes sociales.



La política de calidad se vertebrará sobre cinco "ejes" que representan las áreas sobre las que deben centrarse las correspondientes acciones para la mejora de la calidad. Estos ejes son los siguientes:

1. Atención a los estudiantes
2. Programas formativos
3. Recursos humanos y materiales
4. Resultados y valoración
5. Internacionalización e interculturalidad

1. Atención a los estudiantes

En el marco del Espacio Europeo de Enseñanza Superior (EEES), las metodologías docentes en las situaciones de enseñanza-aprendizaje ofertadas por el ISEN Formación Universitaria deben centrar su atención en los estudiantes. El alumnado debe ser el eje central del proceso de enseñanza-aprendizaje y los docentes deben emplear todas las estrategias didácticas y las metodologías activas necesarias para que los alumnos adquieran unas competencias que los conviertan en personas autónomas capaces de adquirir y construir su propio proyecto profesional, capaces de desarrollar las competencias profesionalizadoras definidas en el título, siempre al amparo de unos profesores que asumirán roles de docente, tutor y coordinador de curso, que los conducirá a nivel académico, personal y profesional por los programas formativos establecidos en el centro y que velarán porque sus objetivos y metas se alcancen con el éxito y la eficiencia deseables.

Por tanto, la atención hacia el alumnado empieza incluso antes de que los estudiantes se matriculen en nuestro centro, siendo también un objetivo de este plan, atraer a potenciales estudiantes a los estudios que se imparten en ISEN Formación Universitaria.

Algunos de los procedimientos y acciones a desarrollar en este sentido son:

- a) Captación y perfiles de ingreso.
- b) Selección, admisión y matrícula.
- c) Orientación profesional.
- d) Evaluación del aprendizaje.
- e) Análisis de resultados académicos.

2. Programas formativos

Los nuevos planes de estudios deben configurarse como estructuras que garanticen la formación de los estudiantes no sólo a nivel académico o profesional, sino hacia un nivel más integral que implica su formación como persona-profesional que es capaz de adaptarse a situaciones profesionales concretas y cambiantes, como la propia sociedad.

Firmante: JOSE FULGENCIO ANGOSTO SAEZ. Fecha-hora: 12/01/2017 18:37:52. Puesto/Cargo: DIRECTOR ACAD. ISEN FORMACIÓN UNIV. Y DIR. COL. MAYOR AZARBE (UNIVERSIDAD DE MURCIA). Emisor del certificado: CN=SIA SUB01.2.5.4.5-#1309413832373333323632.OU=QUALIFIED CAO-SISTEMAS INFORMATICOS ABIERTOS SOCIEDAD ANONIMA C=ES.



Por este motivo, el centro adscrito ISEN no se puede limitar a ofertar planes de estudios que contengan una formación académica-profesional sino que, además, deben contemplar programas que garanticen la formación integral incluyendo actividades que atiendan a todas estas dimensiones. Para el buen desarrollo de los programas formativos es fundamental delimitar claramente las funciones de los coordinadores de titulación, curso, asignatura y de las tutorías, realizando un proceso de selección de estos agentes de gestión acorde con las exigencias establecidas en este plan de calidad.

También se debe incluir una oferta internacional que contemple la posibilidad de complementar la formación en otros centros españoles, europeos o internacionales para avanzar en la construcción del EEES y en la internacionalización de la enseñanza. Para ello han sido explícitas en esta memoria tanto el programa de movilidad estudiantil, como el programa de prácticas externas.

3. Recursos humanos y materiales

Es objetivo prioritario en la gestión de los recursos humanos y materiales de ISEN Formación Universitaria el establecimiento de mecanismos y procedimientos que garanticen un desarrollo sostenible del mismo, acorde con nuestro entorno y con las demandas de nuestra sociedad.

Para garantizar la adecuación de nuestros profesores y del personal de administración y servicios a los requerimientos de los programas formativos impartidos en ISEN Formación Universitaria, es preciso contar con unos mecanismos que garanticen la calidad de las actividades docentes ofertadas y la formación permanente de su personal.

4. Resultados y valoración

Toda política de calidad está dirigida a alcanzar unos resultados acordes con los objetivos y expectativas de ISEN Formación Universitaria, incluyendo la valoración del número adecuado de alumnado en las diferentes titulaciones, el éxito o fracaso académico de los mismos y el seguimiento de los egresados. Esta valoración se realizara a través de una serie de indicadores: crecimiento del alumnado; tasa de graduación/nivel de abandono; tiempo de permanencia; seguimiento de los egresados.

5. Internacionalización e interculturalidad (**)

La internacionalización constituye un proceso integral que tiene como objetivo incorporar la dimensión internacional e intercultural en la misión y en las funciones sustantivas de investigación, de enseñanza, de aprendizaje y de servicios de ISEN Formación Universitaria. En consecuencia, se valora como parte integrante de la política de calidad de ISEN, el desarrollo de directrices, estructuras y procesos que permitan: gestionar con eficiencia y potenciar la

movilidad formativa de los integrantes de la comunidad universitaria; apoyar proyectos de cooperación de dimensión internacional y la participación de investigadores de ISEN Formación Universitaria, especialmente en redes nacionales e internacionales; difundir nuestras líneas de investigación, sus principales investigadores y los resultados obtenidos; dar servicio a la política lingüística de la Universidad de Murcia en el impulso de la formación bilingüe; así como apoyar la movilidad internacional de la comunidad educativa, a través de los programas generales gestionados por el Servicio de Relaciones Internacionales de la Universidad de Murcia y de los programas propios de prácticas curriculares y extracurriculares internacionales.

(*) Disponible en:

<http://www.um.es/web/isen/contenido/calidad/politicas-y-objetivos>

(**) Desarrollo del eje 5 de la Política y Objetivos generales de calidad (PE01)

Desarrollo del eje de calidad 'Internacionalización e interculturalidad'

PE01 Política y objetivos de calidad

Comisión de Garantía de Calidad
3 de octubre de 2016
ISEN Formación Universitaria

Modelo de internacionalización e interculturalidad

1. El modelo de ISEN Formación Universitaria persigue como objetivo general responder a las demandas que el contexto de internacionalización local y global (regional, nacional e internacional) presenta y que atiende principalmente a la diversidad cultural, de aprendizaje, social, económica y educativa y a las demandas del idioma, en los contextos de educación a los que los graduados de ISEN Formación Universitaria atienden. Por ello, el modelo de ISEN Formación Universitaria, se ha definido atendiendo a las siguientes demandas:
 - a) Las demandas formativas de los Maestros que son especialistas en Lenguas Extranjeras (inglés y francés). Por razones obvias, estos estudiantes no sólo han necesitado desarrollar unas competencias lingüísticas en otro idioma sino que han precisado conocer el estilo de vida, las tradiciones, la forma de ser y actuar... de personas de otros contextos. Tradicionalmente se han ofrecido actividades y prácticas centradas en la enseñanza y el aprendizaje de las Lenguas Extranjeras.
 - b) Las demandas formativas de los maestros para dar respuesta a un mundo globalizado. Fenómenos como la globalización, la cooperación internacional, las tecnologías de la información y la comunicación... no pueden ser "olvidados" en la educación formal desde las primeras etapas educativas.
 - c) Las demandas formativas de los maestros en formación inicial durante el periodo de Prácticas de Enseñanza durante las Prácticas Externas. Estamos en una de las regiones con una de las mayores tasas de inmigración de la UE (por ejemplo, tenemos la mayor colonia de ecuatorianos de toda Europa) y lógicamente nos exigen unos conocimientos en los que se confunden los límites de la internacionalización e interculturalidad. Nuestros estudiantes necesitan conocer otras culturas, otras costumbres, otras creencias, otros ciudadanos, entre otros aspectos.
 - d) Las demandas formativas de la propia Comunidad Autónoma. Actualmente, las autoridades educativas de la Región de Murcia han impulsado un proyecto legislativo, según el cual, en breve (antes de

2017), todos los centros educativos deberán ofrecer una serie de materias en otro idioma durante la educación obligatoria; este objetivo se encuentra con el problema de la falta de capacitación lingüística y didáctica del profesorado en ejercicio y requiere que los futuros maestros y profesores, desde su formación inicial, tengan adquiridas nuevas competencias.

- e) Las demandas formativas que tienen los estudiantes de ISEN Formación Universitaria que se han canalizado en proyectos que gestiona el Servicio de Relaciones Internacionales junto con el Coordinador Internacional del Centro (en esta línea estarían los programas Erasmus, ILA...). La tradición internacional de la UMU (ha ocupado la presidencia del Grupo Santander, del Campus Mare Nostrum...) ha producido un efecto arrastre en toda nuestra comunidad universitaria. Además, en ISEN Formación Universitaria, se ofertan programas propios con diversos centros de Latinoamérica, Francia... que forman parte, de forma integrada, de la oferta de estudios del centro.
- f) Las demandas que surgen de profesores que trabajan en proyectos comunes, en intercambios de profesores, en las estancias de investigadores y becarios en otras instituciones..., tanto en el ámbito europeo como latinoamericano.

Programas de internacionalización e interculturalidad

2. Tan importante es tener un modelo como plantear una estructura que permita articular y organizar acciones y actuaciones concretas, que posibiliten el logro de los objetivos propuestos. No obstante, se ha de insistir que la estructuración en programas específicos no debe perder de vista el carácter integrador del modelo mencionado.

a) *Programa Lengua*. Su finalidad es atender necesidades de carácter lingüístico de nuestra comunidad. Dentro de este proyecto podemos señalar:

- Proyecto de simultaneidad de estudios con universidades francesas.
- Proyecto de colaboración con el SIDI para la formación lingüística del profesorado de ISEN Formación Universitaria.
- Proyecto de inclusión de temáticas sobre la enseñanza y el aprendizaje de las Lenguas Extranjeras en la oferta de TFG en los diferentes títulos de ISEN Formación Universitaria.

b) *Programa Intercultura*. Su finalidad es atender necesidades interculturales de los grados de ISEN. Dentro de este proyecto se indica lo siguiente:

- Proyecto inclusión de competencias, contenidos, actividades... interculturales en todas las titulaciones de grado de ISEN.
- Proyecto inclusión de actividades interculturales en los Planes de Prácticas Escolares y Prácticas Externas.
- Proyecto de inclusión de temáticas sobre interculturalidad en la oferta de TFG en los títulos de ISEN.
- Proyecto de difusión de actividades educativas interculturales.

c) *Programa Prácticas*. Su finalidad es la realización de prácticas profesionales, curriculares y extracurriculares en otros países europeos, prioritariamente en contextos latinoamericanos. Dentro de este proyecto podemos señalar:

- Proyecto de Prácticas curriculares y extracurriculares en centros educativos de Iberoamérica (Méjico, Paraguay, Argentina...)
- Proyecto de Prácticas curriculares y extracurriculares en centros educativos francófonos (Francia...).
- Proyecto de realización de Prácticas de Enseñanza en centros bilingües.
- Proyecto de difusión de experiencias de centros bilingües.
- Proyecto de prácticas curriculares "escolares" en centros educativos de la Región que sitúen a los estudiantes en el contexto inmediato en el que la internacionalización y la globalización suponen un desafío continuo y que les permita el logro de aquellas competencias trabajadas en las asignaturas de los títulos.

d) *Programa Movilidad Estudiantil/Docente/PAS*. Su finalidad es la de cursar materias o asignaturas concretas en otras universidades. Dentro de este proyecto podemos señalar:

- Programa Erasmus +.
- Programa ISEP.
- Programa ILA.
- Programa SICUE.
- Programa Erasmus Intensive para la realización de materias de Máster.
- Programa Erasmus Mundus Cruz del Sur.
- Proyecto de difusión de experiencias de movilidad.

e) *Programa Formación*. Este programa pretende dar respuesta a dos niveles. Por un lado, diseñar un modelo de enseñanza-aprendizaje para estudiantes de Grado orientado al desarrollo regional y al incremento de la compatibilidad y el atractivo para alumnos extranjeros. Los planes de estudios de los títulos de grado de nuestro centro (Grado en Educación Infantil, Grado en Educación Primaria y Grado en Relaciones Laborales y Recursos Humanos), persiguen el

desarrollo de competencias ligadas a resultados de aprendizaje en internacionalización e interculturalidad.

f) *Programa Investigación*. Su finalidad es la realización de acciones en el ámbito de la investigación. Dentro de este proyecto podemos señalar:

- Proyecto de visitas y estancias de profesores e investigadores de otras universidades.
- Proyecto de visitas y estancias de profesores e investigadores en otras universidades.
- Proyectos de cooperación entre grupos de investigación para la realización de proyectos interuniversitarios.
- Acciones destinadas a la formación y al fomento de la investigación.
- Proyecto de difusión de resultados de investigación.

Firmante: JOSE FULGENCIO ANGOSTO SAEZ. Fecha-hora: 12/01/2017 18:37:52. Puesto/Cargo: DIRECTOR ACAD. ISEN FORMACION UNIV. Y DIR. COL. MAYOR AZARBE (UNIVERSIDAD DE MURCIA). Emisor del certificado: CN=SIA SUB01.2.5.4.5-#1309413832373333323632. OU=QUALIFIED CA.O=SISTEMAS INFORMATICOS ABIERTOS SOCIEDAD ANONIMA C=ES;





ANEXO 3

Firmante: JOSE FULGENCIO ANGOSTO SAEZ; Fecha-hora: 12/01/2017 18:37:52; Puesto/Cargo: DIRECTOR ACAD. ISEN FORMACION UNIV. Y DIR. COL. MAYOR AZARBE (UNIVERSIDAD DE MURCIA); Emisor del certificado: CN=SIA SUB01.2.5.4.5-#1309413832373333323632.OU=QUALIFIED CAO-SISTEMAS INFORMATICOS ABIERTOS SOCIEDAD ANONIMA C=ES;



Código seguro de verificación: RUxFMqeS-H6RQu6fm-wJ7PwZw2-dQAPZai3

COPIA ELECTRÓNICA - Página 18 de 58

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento administrativo electrónico archivado por la Universidad de Murcia, según el artículo 27.3 c) de la Ley 39/2015, de 2 de octubre. Su autenticidad puede ser contrastada a través de la siguiente dirección: <https://sede.um.es/validador/>



 	<p align="center">MSGIC DEL ISEN FORMACIÓN UNIVERSITARIA</p>	
---	---	---

MANUAL DEL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE LA CALIDAD DE ISEN FORMACIÓN UNIVERSITARIA DE LA UNIVERSIDAD DE MURCIA

Octubre 2016

Firmante: JOSE FULGENCIO ANGOSTO SAEZ. Fecha-hora: 12/01/2017 18:37:52. Puesto/Cargo: DIRECTOR ACAD. ISEN FORMACION UNIV. Y DIR. COL. MAYOR AZARBE (UNIVERSIDAD DE MURCIA). Emisor del certificado: CN=SIA SUB01.2.5.4.5-#1309413832373333323632.OU=QUALIFIED CAO-SISTEMAS INFORMATICOS ABIERTOS SOCIEDAD ANONIMA C-ES;



	Índice MSGIC DE ISEN FORMACIÓN UNIVERSITARIA	
--	---	--

IDENTIFICACIÓN DE ISEN FORMACIÓN UNIVERSITARIA Y SU DIRECTOR ACADÉMICO/A	
Centro	ISEN Formación Universitaria
Decano/a (Director Académico)	D. José Fulgencio Angosto Sáez
e-mail	jfas@um.es
Teléfono	868 88 30 82
Telefax	

RESUMEN DE REVISIONES DEL MANUAL		
Número	Fecha	Modificaciones
00	20/12/07	Edición inicial
01	16/04/08	Revisión tras sugerencias Centros
02	30/01/2012	Cambios para aprobar el manual en bloque, se quita la lista de comprobación, la política de calidad sale del manual. Se actualiza la normativa. Mapa de procesos.
03	29/09/2016	Revisión completa SGIC tras normativa de seguimiento y acreditación, y tras cambios en el Equipo de Gobierno de la Universidad.

		Fecha
Elaborado por	Unidad para la Calidad	Octubre 2015
Revisado y completado por	Coordinador/a de Calidad de ISEN Formación Universitaria	Septiembre 2016
Aprobado en Comisión de Garantía de Calidad de ISEN Formación Universitaria		CGC 3-10-2016

Código seguro de verificación: RUxFMqeS-H6RQu6fm-wJ7PwZw2-dQAPZai3

COPIA ELECTRÓNICA - Página 20 de 58

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento administrativo electrónico archivado por la Universidad de Murcia, según el artículo 27.3 c) de la Ley 39/2015, de 2 de octubre. Su autenticidad puede ser contrastada a través de la siguiente dirección: <https://sede.um.es/validador/>

Firmante: JOSE FULGENCIO ANGOSTO SAEZ. Fecha-hora: 12/01/2017 18:37:52. Puesto/Cargo: DIRECTOR ACAD. ISEN FORMACIÓN UNIV. Y DIR. COL. MAYOR AZARBE (UNIVERSIDAD DE MURCIA). Emisor del certificado: CN=SIA SUB01.2.5.4.5-#1309413832373333323632.OU=QUALIFIED CAO-SISTEMAS INFORMATICOS ABIERTOS SOCIEDAD ANONIMA C=ES;



	Índice MSGIC DE ISEN FORMACIÓN UNIVERSITARIA	
--	---	--

INDICE

Capítulo 1. El Sistema de Garantía Interna de la Calidad (SGIC) de ISEN Formación Universitaria de la Universidad de Murcia

- 1.1. Introducción
- 1.2. Objetivos del SGIC
- 1.3. Alcance del SGIC
- 1.4. Documentos del SGIC
- 1.5. Manual del SGIC

Capítulo 2. Presentación de ISEN Formación Universitaria

- 2.1. Organigrama y responsables
- 2.2. Órganos de Gobierno. Comisiones

Capítulo 3. Estructura de ISEN Formación Universitaria para la gestión de la calidad

- 3.1. Equipo de Dirección
- 3.2. Coordinador/a de Calidad
- 3.3. Comisión de Garantía de la Calidad
- 3.4. Junta de ISEN Formación Universitaria

Capítulo 4. Política y objetivos de calidad

- 4.1. Identificación de los grupos de interés
- 4.2. Cauces de participación de los grupos de interés
- 4.3. Rendición de cuentas a los grupos de interés

Capítulo 5. Garantía de calidad de los programas formativos

Capítulo 6. Orientación al aprendizaje

Capítulo 7. Personal académico y de apoyo a la docencia

Capítulo 8. Recursos materiales y servicios

Capítulo 9. Resultados de la formación

Capítulo 10. Información pública

Anexo 1. Mapa de procesos del SGIC de los Centros de la UMU

Anexo 2. Macroprocesos identificados para el SGIC de los Centros de la UMU

Firmante: JOSE FULGENCIO ANGSTO SAEZ. Fecha-hora: 12/01/2017 18:37:52. Puesto/Cargo: DIRECTOR ACAD. ISEN FORMACIÓN UNIV. Y DIR. COL. MAYOR AZARBE (UNIVERSIDAD DE MURCIA). Emisor del certificado: CN=SIA SUB01.2.5.4.5-#1309413832373333323632.OU=QUALIFIED CAO-SISTEMAS INFORMATICOS ABIERTOS SOCIEDAD ANONIMA C=ES;





CAPÍTULO 1. EL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE LA CALIDAD DE ISEN FORMACIÓN UNIVERSITARIA DE LA UNIVERSIDAD DE MURCIA

1.1. Introducción

Como establece la LOMLOU y los reales decretos que la desarrollan, todas las titulaciones oficiales de todas las Universidades han de someterse a un proceso de acreditación, tanto en el momento de presentar la propuesta de desarrollo de la titulación (verificación o acreditación inicial) como una vez está completamente implantada (acreditación), pasados seis años de la anterior si se trata de grados, y cuatro años si se trata de máster.

El hecho de que ISEN Formación Universitaria disponga de un Sistema de Garantía Interna de la Calidad (SGIC) facilita la verificación y, sobre todo, el seguimiento y la acreditación de los títulos oficiales de grado y máster que se imparten en la misma, dado que el SGIC atiende a los requerimientos normativos para superar dichos procesos de evaluación. De hecho, la ANECA considera evaluado positivamente el punto 9 de la memoria de verificación de un título si el SGIC de ISEN Formación Universitaria ha obtenido la aprobación de su diseño.

La garantía de la calidad puede describirse como la *atención sistemática, estructurada y continua a la calidad en términos de su mantenimiento y mejora*. En el marco de las políticas y procesos formativos que se desarrollan en las universidades, la garantía de la calidad ha de permitir a estas instituciones *demonstrar que se preocupan por la calidad de sus programas y títulos y que se comprometen a poner en marcha los medios que aseguren y demuestren esa calidad*.

Por otro lado, por sistema de garantía interna de la calidad, se entiende *al conjunto integrado por las actividades desarrolladas por ISEN Formación*

Firmante: JOSE FULGENCIO ANGGOSTO SAEZ. Fecha-hora: 12/01/2017 18:37:52. Puesto/Cargo: DIRECTOR ACAD. ISEN FORMACIÓN UNIV. Y DIR. COL. MAYOR AZARBE UNIVERSIDAD DE MURCIA. Emisor del certificado: CN=SIA SUB01.2.5.4.5-#1309413832373333323632.OU=QUALIFIED CAO-SISTEMAS INFORMATICOS ABIERTOS SOCIEDAD ANONIMA C-ES;





Universitaria para garantizar la calidad de las enseñanzas que imparte, así como la relación existente entre dichas actividades.

En consecuencia, el sistema comprende:

- Determinar las necesidades y expectativas de los estudiantes y del resto de grupos de interés, con relación a la formación que ISEN Formación Universitaria ofrece.
- Establecer los objetivos y el ámbito de aplicación del sistema de garantía interna de calidad.
- Determinar los criterios de garantía de calidad.

La Unidad para la Calidad (UC) de la Universidad de Murcia (UMU), en cumplimiento de sus funciones, apoya el proceso de implantación del SGIC de ISEN Formación Universitaria, aportando la documentación genérica del mismo, colaborando en que ésta sea particularizada y completada, en la parte que corresponde, realizando su revisión y participando en la planificación de su implantación y en el seguimiento de la misma. Asimismo, aporta, directamente o solicitándolo a otros servicios de la Universidad, la información necesaria (indicadores, informes, encuestas, etc.) para proceder al sistemático análisis de resultados. Sus responsabilidades directas quedan indicadas en los correspondientes procedimientos que configuran este SGIC.

1.2. Objetivos del SGIC

Atendiendo a todo lo indicado anteriormente, los objetivos básicos del SGIC de ISEN Formación Universitaria son garantizar la calidad de todas las titulaciones oficiales de las que es responsable, revisando y mejorando, siempre que se considere necesario, sus programas formativos atendiendo a las necesidades y expectativas de sus grupos de interés a los que se tendrá puntualmente informados y manteniendo permanentemente actualizado el propio SGIC.

Con ello se espera:

Firmante: JOSE FULGENCIO ANGGOSTO SAEZ. Fecha-hora: 12/01/2017 18:37:52. Puesto/Cargo: DIRECTOR ACAD. ISEN FORMACIÓN UNIV. Y DIR. COL. MAYOR AZARBE (UNIVERSIDAD DE MURCIA). Emisor del certificado: CN=SIA SUB01.2.5.4.5-#1309413832373333323632.OU=QUALIFIED CA.O=SYSTEMAS INFORMATICOS ABIERTOS SOCIEDAD ANONIMA C=ES;



**Capítulo 1. El SGIC del Centro**

- Responder al compromiso de satisfacción de las necesidades y expectativas generadas por la sociedad
- Ofrecer la transparencia exigida en el marco del EEES
- Incorporar estrategias de mejora continua
- Ordenar sus iniciativas docentes de un modo sistemático para que contribuyan de modo eficaz a la garantía de calidad.
- Facilitar el proceso de seguimiento y acreditación de las titulaciones de grado implantados en ISEN Formación Universitaria.

En la elaboración de su SGIC, ISEN Formación Universitaria contempla, entre otros, los siguientes principios de actuación:

- Legalidad y seguridad jurídica: El SGIC está diseñado de acuerdo con la legislación universitaria vigente y con los criterios y directrices para la garantía de la calidad establecidas en el Espacio Europeo de Educación Superior.
- Publicidad, transparencia y participación: ISEN Formación Universitaria da difusión a su SGIC, y hace posible la participación de todos los grupos de interés implicados.

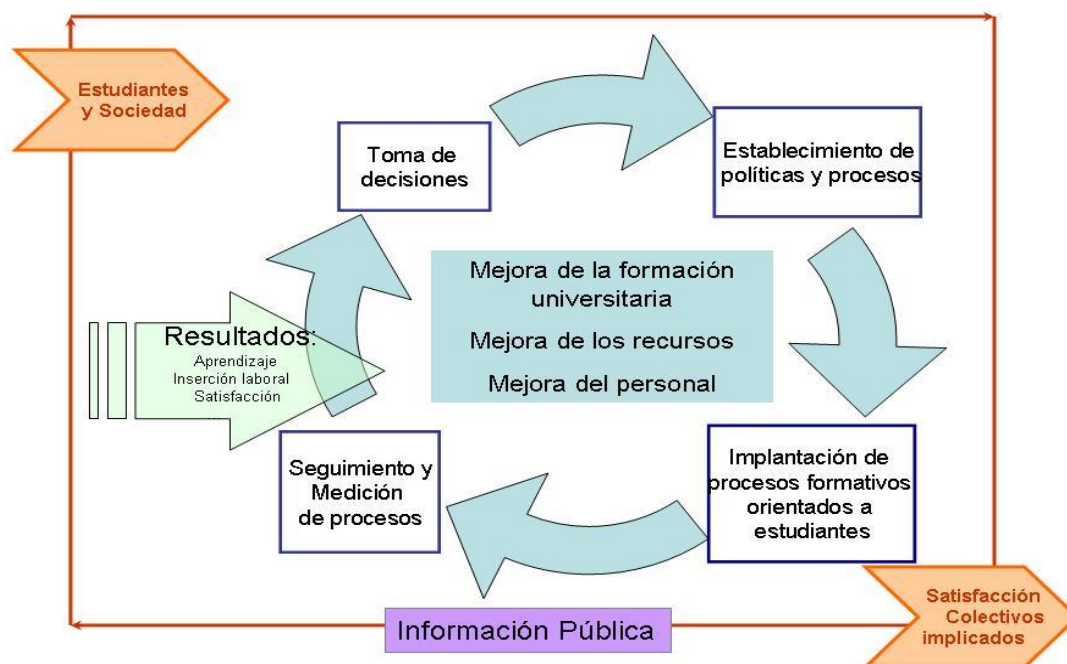
1.3. Alcance del SGIC

El SGIC de ISEN Formación Universitaria alcanza a todas las titulaciones oficiales impartidas en el seno de la misma y de las que es responsable, tanto de grado como de máster universitario. Asimismo, ofrece un marco a los estudios de doctorado para que tomen aquellos procedimientos necesarios para garantizar su nivel de calidad, según se requiere en el *Real Decreto 99/2011, de 28 de enero, por el que se regulan las enseñanzas oficiales de doctorado*.

En conjunto, el SGIC de ISEN Formación Universitaria contempla la planificación de la oferta formativa, la evaluación y revisión de su desarrollo, así como la toma de decisiones para la mejora de la formación, como se resume en la figura de la página siguiente, en la que se representa el “ciclo de mejora de la



formación Universitaria” (adaptada de la *Guía para el diseño de SGIC de la formación universitaria. Programa AUDIT*).



Considerando tanto los objetivos antes mencionados, como los objetivos del SGIC y tomando como base las “*Directrices, definición y documentación de Sistemas de Garantía de Calidad de la formación Universitaria, Programa AUDIT*”, los procesos identificados así como las relaciones entre ellos, configuran el mapa de procesos que se expone en los Anexos 1 y 2 del presente Manual y cuya descripción pormenorizada se lleva a cabo en el Manual de Procedimientos del SGIC, como a continuación se indica.

1.4. Documentos del SGIC

Los documentos que configuran el SGIC de ISEN Formación Universitaria, son básicamente el presente Manual (MSGIC) y los correspondientes procedimientos a los que se hace referencia en el mismo y que despliegan el mapa de procesos, y que se presentan agrupados como Manual de Procedimientos





(MPSGIC). A ellos hay que añadir las posibles Instrucciones que se consideren necesarias para desarrollar los contenidos de los procedimientos, así como los Registros generados consecuencia de la implantación del SGIC que pueden necesitar, o no, de formatos preestablecidos para recoger la información necesaria para su archivo.

Como se aprecia por el propio índice, el MSGIC se estructura en tres capítulos iniciales que sirven de introducción a la definición del SGIC, que se desarrolla posteriormente en los capítulos 4 a 10, elaborados a partir de la propuesta del programa AUDIT que indica los elementos que afectan a la formación universitaria y que el SGIC debe contemplar.

Para garantizar una uniformidad en la presentación de los documentos y facilitar su control y actualización se ha establecido, documentado, implantado y mantenido un procedimiento para la *Gestión de los documentos y las evidencias* (PA01), que incluye los requisitos para aprobarlos, revisarlos, identificar sus cambios, hacerlos disponibles, facilitar su lectura e identificación, y prevenir el uso de documentos obsoletos. Este procedimiento afecta a toda la documentación del SGIC implantada en ISEN Formación Universitaria, a excepción del propio MSGIC, cuyo control se define a continuación.

1.5. Manual del SGIC

Como se indicó anteriormente, el MSGIC incluye una descripción general del Sistema de Garantía Interna de la Calidad de ISEN Formación Universitaria, de acuerdo con las directrices del programa AUDIT elaboradas por la ANECA.

Consta de portada y contraportada en la que figuran la identificación de ISEN Formación Universitaria y de su Director/a Académico, un resumen de revisiones del documento y las fechas de elaboración, revisión y aprobación del Manual.

Firmante: JOSE FULGENCIO ANGGOSTO SAEZ. Fecha-hora: 12/01/2017 18:37:52. Puesto/Cargo: DIRECTOR ACAD. ISEN FORMACIÓN UNIV. Y DIR. COL. MAYOR AZARBE (UNIVERSIDAD DE MURCIA). Emisor del certificado: CN=SIA SUB01.2.5.4.5-#1309413832373333323632.OU=QUALIFIED CA.O=SYSTEMAS INFORMATICOS ABIERTOS SOCIEDAD ANONIMA C=ES.





En el encabezado de cada una de las páginas interiores del MSGIC figura el número y título del capítulo correspondiente, y en el pie de cada página se incluirá el número de revisión del Manual y fecha de la misma, así como el número de página y el número total de páginas del Manual.

Como se indicó anteriormente, el MSGIC de ISEN Formación Universitaria es inicialmente elaborado por la Unidad para la Calidad, siendo revisado y completado (capítulos 2 y 3) por su Coordinador/a de Calidad y aprobado en Comisión de Garantía de Calidad, dejando constancia en acta de dicha aprobación.

El MSGIC debe revisarse, al menos cada tres años o siempre que se produzcan cambios en la organización y/o actividades de ISEN Formación Universitaria, en las normas que le afecten, o como consecuencia de resultados de evaluaciones o revisiones del SGIC. Cuando se produzca algún cambio, tras contar con la conformidad de la Unidad para la Calidad, se dejará constancia en el número de revisión del pie de página y en la tabla de "Resumen de Revisiones" de la contraportada procediendo a su aprobación tal y como se indicó en el párrafo anterior. De las revisiones anteriores quedará una copia guardada ya sea en formato papel o informático.

El Equipo de Dirección ha de procurar que todos los miembros de ISEN Formación Universitaria, personal docente e investigador, de administración y servicios y estudiantes, tengan acceso al MSGIC, para ello dispondrá en la página web de ISEN Formación Universitaria un lugar bien visible en el que figure una versión actualizada del mismo y comunicará por la vía que considere adecuada cuando se hayan producido cambios en su redacción.



 	MSGIC DE ISEN FORMACIÓN UNIVERSITARIA Capítulo 3. Estructura de ISEN para la Gestión de la Calidad	
---	---	---

CAPÍTULO 2. PRESENTACIÓN DE ISEN FORMACIÓN UNIVERSITARIA

En el año 1970 se fundó la Escuela Social de Murcia (O.M. de 22 de julio) y, en 1987, se integró en la Universidad de Murcia (RD 1353/1987), dando paso a la Escuela Universitaria de Graduados Sociales, denominándose Escuela de Relaciones Laborales tras el Decreto 65/1997, de 5 de septiembre (BORM, de 15 de septiembre). Finalmente, en el año 2001 se creó la Facultad de Ciencias del Trabajo según Decreto 88/2001, de 30 noviembre (BORM, de 11 de diciembre).

En 1990 se produjo la transformación del Título de Graduado Social Diplomado en el de Diplomado en Relaciones Laborales (RD 1249/1990), y desde el curso 1996-1997 se imparte con esta nueva denominación. Asimismo, desde el curso 2001-2002 comenzó a impartirse la Licenciatura en Ciencias del Trabajo (Título oficial establecido por el RD 1592/1999, de 15 de octubre).

La Facultad de Educación fue creada por Real Decreto de 31 de julio de 1992, por lo que tiene más de veinte años de existencia. Dicha creación se llevó a cabo fundiendo, en un solo centro docente universitario, dos instituciones preexistentes: la Sección de Pedagogía, creada en 1975 e integrada, en aquel instante, en la Facultad de Filosofía, Psicología y Ciencias de la Educación, y la Escuela de Formación del Profesorado de Educación General Básica cuyo antecedente más remoto en el tiempo era la Escuela Normal de Maestros de Murcia fundada en 1844, a la que seguiría la Escuela Normal de Maestras. En este sentido, la integración de la Sección de Pedagogía y de la Escuela de Formación del Profesorado de Educación General Básica en una nueva Facultad de Educación, significó la unión, en un solo centro docente, de dos tradiciones: la de los estudios universitarios de Pedagogía, introducidos en España en 1932, y la de la formación del magisterio primario que, habiendo precedido en el tiempo a la anterior, había dado origen en su seno, en el siglo

Firmante: JOSE FULGENCIO ANGOSTO SAEZ. Fecha-hora: 12/01/2017 18:37:52. Puesto/Cargo: DIRECTOR ACAD. ISEN FORMACIÓN UNIV. Y DIR. COL. MAYOR AZARBE (UNIVERSIDAD DE MURCIA). Emisor del certificado: CN=SIA SUB01.2.5.4.5-#1309413832373333323632.OU=QUALIFIED CAO-SISTEMAS INFORMATICOS ABIERTOS SOCIEDAD ANONIMA C-ES.



Esta es una copia auténtica imprimible de un documento administrativo electrónico archivado por la Universidad de Murcia, según el artículo 27.3 c) de la Ley 39/2015, de 2 de octubre. Su autenticidad puede ser contrastada a través de la siguiente dirección: <https://sede.um.es/validador/>



XIX, a la Pedagogía como ciencia, es decir, a la reflexión científica sobre la educación.

En la larga tradición de los estudios de magisterio de la Facultad de Educación, en 1972 (Decreto 1381/1972 de 25 de mayo) la Escuela Normal se integra en la Universidad como Escuela Universitaria de Formación del Profesorado de Educación General Básica pero cuando se promulga la ley de Reforma Universitaria (LRU) en 1983 se da un paso importante en su evolución y pasa a denominarse Escuela de Magisterio, ubicando su sede en enero 1986 en el Campus de Espinardo. Es en el año 1991 cuando se inicia el proyecto de creación de la futura Facultad de Educación que concluyó con la promulgación del Real Decreto en el año 1992 de constitución de la Facultad que tenemos actualmente.

Por su lado, ISEN Formación Universitaria ha experimentado una evolución similar, al tiempo paralela a los avatares de los estudios en la UMU y al proceso de nacimiento de la Universidad Politécnica de Cartagena (UPCT) a partir de la Universidad de Murcia:

- En 1983, de conformidad con lo preceptuado en el art. 7.3º del RD 921/1980, de 3 de mayo, el Centro “Pérez de Lema” de Enseñanzas Especializadas de Graduado Social quedó adscrito a la Escuela Social de Murcia (dependiente del Ministerio de Trabajo).
- Mediante Real Decreto 1025/1989, de 28 de julio, se crean Centros y se autorizan enseñanzas. Se autoriza la transformación del Seminario de Estudios Sociales de Cartagena, en Escuela Universitaria de Graduados Sociales, adscrita a la Universidad de Murcia (BOE 10 agosto 1989).
- La Resolución de 30 de abril de 1990, de la Universidad de Murcia, hace pública la modificación del Plan de Estudios de la Escuela Universitaria adscrita de Graduados Sociales (Cartagena) de la Universidad de Murcia (supresión de la obligatoriedad del trabajo fin





de carrera y de la prueba de reválida del citado plan de estudios) (BOE 18 julio 1990).

- La Orden de 7 de junio de 1991, aprueba el Plan de Estudios de la Escuela Universitaria de Graduados Sociales de Cartagena, Adscrita a la Universidad de Murcia (BOE 17 agosto 1991).
- El Real Decreto 1353/1998, de 26 de junio, homologa el título de Diplomado en Relaciones Laborales, de la Escuela Universitaria de Relaciones Laborales de Cartagena, adscrita a la Universidad de Murcia (BOE 18 junio 1998).
- Real Decreto 273/2000, de 25 de febrero, por el que homologa el título de Diplomado en Relaciones Laborales de la Escuela Universitaria de Relaciones Laborales de Cartagena, Adscrita a la Universidad Politécnica de Cartagena (BOE 4 marzo 2000).
- Mediante Resolución de 26 de julio de 2001, la Universidad Politécnica de Cartagena, ordena la publicación de la adaptación a las disposiciones vigentes del plan de estudios de Diplomado en Relaciones Laborales (BOE 24 septiembre 2001).
- Real Decreto 1200/2003, de 19 de septiembre, por el que homologa el título de Licenciado en Ciencias del Trabajo (BOE 3 octubre 2003), de modo que en el curso 2002-2003 comenzó a impartirse la licenciatura en Ciencias del Trabajo (Título oficial establecido por RD 1592/1999, de 15 de octubre).
- Resolución de 12 de junio de 2003, de la Universidad de Murcia, por la que se hace público el plan de estudios conducente a la obtención del título de Licenciado en Ciencias del Trabajo (BOE 10 julio 2003).
- Resolución de 12 de junio de 2003, de la Universidad de Murcia, por la que se hace público el plan de estudios conducente a la obtención del título de Diplomado en Relaciones Laborales (BOE 10 julio 2003).



- Nuestro Centro ha sabido asumir los retos de la docencia universitaria y adaptarse al devenir de los tiempos. Impelidos por el proceso de convergencia europea en materia de educación superior conocido como proceso Bolonia, hemos acometido la reforma en profundidad de todos nuestros planes de estudios. Fruto de esa remodelación ha sido la implantación, ya en el curso 2009-2010, del nuevo Grado en Relaciones Laborales y Recursos Humanos así como, en el curso 2010-11, del Grado en Maestro de Educación Primaria (fruto del nuevo Convenio de Adscripción que autorizó la impartición de estas enseñanzas en el Centro) y en 2012-13, se inician los estudios del Grado en Maestro de Educación Infantil (también fruto del nuevo Convenio de Adscripción que autorizó el Grado en Educación Primaria). Además, en nuestro Centro se imparten los Itinerarios de Adaptación al Grado en Relaciones Laborales y Recursos Humanos y de Adaptación al Grado en Maestro de Educación Primaria (la última edición fue en 2014-15), Mención de Recursos Educativos para la Escuela y el tiempo libre, Mención de necesidades específica, Mención en L. E. Inglés y Mención en Educación Física.

2.1. Organigrama y responsables

La Junta de Centro, presidida por el Director Académico, es el órgano de Gobierno del Centro.

El equipo de Dirección que gestiona ISEN Formación Universitaria cuenta con los siguientes miembros:

- Director Académico: José Fulgencio Angosto Sáez (Representación Institucional. Dirección y gestión ordinaria del Centro. Coordinación general).
- Director General: Luis Cruz Miravet (Representación de la titularidad del Centro. Organización y control. Gestión económico y de los RRHH. Control de la Calidad. Desarrollo y Expansión).



 	MSGIC DE ISEN FORMACIÓN UNIVERSITARIA Capítulo 3. Estructura de ISEN para la Gestión de la Calidad	
---	---	---

- Secretario: Germán Carrillo García (Elaboración y custodia de las actas de las sesiones de la Junta de Centro. Protocolo).
- Coordinador del Grado en Educación Primaria: Luis Hernández Abenza (Coordinación del Grado. Organización y coordinación docente y académica. Guía docente. Planificación e implantación de Grado. Procesos de calidad del Centro).
- Coordinadora del Grado en Educación Infantil: María Cristina Sánchez López (Coordinación del Grado. Organización y coordinación docente y académica. Guía docente. Planificación e implantación de Grado. Procesos de calidad del Centro).
- Coordinador de Grado en Relaciones Laborales y Recursos Humanos: Germán Carrillo García (Coordinación del Grado. Organización y coordinación docente y académica. Guía docente. Planificación e implantación de Grado. Procesos de calidad del Centro).
- Coordinador de Calidad: Juan Luis Yuste Lucas (Sistema de Garantía Interna de Calidad del Centro. Procesos de evaluación institucional Página web).
- Gerente: Ascensión Andreu Martínez (Gestión económico-administrativa. Infraestructura. Personal de Administración y Servicios).

Los reglamentos y normas del Centro están disponibles en el apartado Contenido – Normativa de la web de ISEN Formación Universitaria:

<http://www.um.es/web/isen/contenido/normativa>

2.2. Órganos de gobierno. Comisiones.

Las comisiones emanadas de la Junta de Centro son las siguientes:





- Comisiones de Junta de Centro (Recogidas en el Reglamento de Régimen Interno del Centro):
 - Comisión de Convalidaciones.
 - Comisión de Docencia.
 - Comisión de Análisis de Resultados de Exámenes.
 - Comisión de Calidad.
 - Comisión de Relaciones Internacionales e Institucionales.
 - Comisión de Premios Extraordinarios de Fin de Carrera.
 - Comisión académica de titulaciones: Cada uno de los títulos ofrecidos por el Centro cuenta con una Comisión Académica que vela por su funcionamiento (Grado en Relaciones Laborales y Recursos Humano, Grado en Educación Primaria y Grado en Educación Infantil).

CAPÍTULO 3. ESTRUCTURA DE ISEN FORMACIÓN UNIVERSITARIA PARA LA GESTIÓN DE LA CALIDAD

3.1. Equipo de Dirección

El Equipo de Dirección de ISEN Formación Universitaria, y en particular su Director Académico como principal responsable de la gestión de la misma, 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.



 	<p>MSGIC DE ISEN FORMACIÓN UNIVERSITARIA</p> <p>Capítulo 3. Estructura de ISEN para la Gestión de la Calidad</p>	
---	--	---

En este sentido asume las responsabilidades que en los diferentes documentos del SGIC se indican, nombra un/a Coordinador/a de Calidad para que lo represente en todo lo relativo al diseño, implantación y seguimiento del SGIC, propondrá a la Junta del Centro la composición y funciones de la Comisión de Garantía de Calidad, promoverá la creación de equipos de mejora para atender a los resultados de las revisiones y evaluaciones realizadas, liderando en todo momento las actuaciones correspondientes al SGIC.

Como muestra inicial de su compromiso con la gestión de la calidad, el/la Director/a propone el desarrollo e implantación de un SGIC en ISEN Formación Universitaria, de acuerdo con las directrices propuestas por la Unidad para la Calidad, así como la mejora continua de su eficacia.

Como consecuencia de ello, tanto todas las personas de ISEN Formación Universitaria como cualesquiera otras cuyas funciones tengan relación con los procesos del sistema, están implicadas en la realización de actividades relacionadas con el SGIC, siendo cada una de ellas responsable de la implantación, en su campo de actividad específico, del sistema establecido en este MSGIC.

Por tanto, el/la Director/a Académico exige que todas las personas de ISEN Formación Universitaria actúen de modo diligente y cuidadoso, de manera que no se produzca el más mínimo deterioro en la calidad especificada para los servicios que presta.

Para ello el/la directora Académico establece la Política de Calidad y los Objetivos Generales para las actividades objeto del alcance del SGIC, comunica a todo su personal la importancia de satisfacer los requisitos de los grupos de interés así como los legales y reglamentarios de aplicación a sus actividades. Se compromete, además, a llevar a cabo revisiones del SGIC y a asegurar la disponibilidad de los recursos necesarios para que se cumplan los Objetivos de la Calidad.

Firmante: JOSE FULGENCIO ANGOSTO SAEZ. Fecha-hora: 12/01/2017 18:37:52. Puesto/Cargo: DIRECTOR ACAD. ISEN FORMACION UNIV. Y DIR. COL. MAYOR AZARBE (UNIVERSIDAD DE MURCIA). Emisor del certificado: CN=SIA SUB01.2.5.4.5-#1309413832373333323632.OU=QUALIFIED CAO-SISTEMAS INFORMATICOS ABIERTOS SOCIEDAD ANONIMA C=ES.



 	<p style="text-align: center;">MSGIC DE ISEN FORMACIÓN UNIVERSITARIA</p> <p style="text-align: center;">Capítulo 3. Estructura de ISEN para la Gestión de la Calidad</p>	
---	---	---

Igualmente, el/la directora Académico mantiene una invitación, dirigida a todas las personas de ISEN Formación Universitaria, para que realicen propuestas de mejora, las cuales serán estudiadas y, en su caso, aprobadas por la Comisión de Garantía de Calidad, con el objetivo de mejorar los procesos y los resultados de las titulaciones oficiales que se imparten en la misma.

3.2. Coordinador/a de Calidad

Para ayudar al Director Académico en las tareas correspondientes al diseño, implantación, mantenimiento y mejora del SGIC de ISEN Formación Universitaria, procederá a nombrar un/a Coordinador/a de Calidad (CC), preferiblemente, miembro del Equipo de Dirección.

Con independencia de las responsabilidades que se le indiquen en el correspondiente nombramiento, en la documentación de los procesos o que le sean asignadas posteriormente por la Comisión de Garantía de Calidad, el/la Coordinador/a de Calidad tiene la responsabilidad de:

- Asegurarse de que se establece, implanta y se mantiene actualizado el Manual de Calidad de ISEN Formación Universitaria, con especial atención a los capítulos 2 y 3. – Asegurarse del cumplimiento de los procesos del SGIC que son de aplicación a ISEN Formación Universitaria.
- Informar a la Comisión de Garantía de Calidad 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 ISEN Formación Universitaria.

En la aplicación de sus funciones con cada titulación específica, el/la Coordinador/a de Calidad estará apoyado por el responsable de la coordinación de la titulación o titulaciones de grado en ISEN Formación Universitaria.

El/la Coordinador/a de Calidad es considerado “propietario o responsable” de los procesos del SGIC, en tanto que es el encargado de velar por que en ISEN Formación Universitaria se apliquen correctamente.

 	<p style="text-align: center;">MSGIC DE ISEN FORMACIÓN UNIVERSITARIA</p> <p style="text-align: center;">Capítulo 3. Estructura de ISEN para la Gestión de la Calidad</p>	
---	--	---

3.3. Comisión de Garantía de Calidad

La Comisión de Garantía de la Calidad de ISEN Formación Universitaria (CGC) es un órgano que participa en las tareas de planificación y seguimiento del SGIC, 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, ya que éstas se indican en la documentación de cada proceso, es la siguiente:

- Verifica la planificación del SGIC de ISEN Formación Universitaria, 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.
- Recibe o, en su caso, coordina la formulación de los objetivos anuales de ISEN Formación Universitaria 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.
- Controla la ejecución de las acciones derivadas de la revisión del sistema, y, en general, de cualquier proyecto o proceso que no tenga asignado específicamente un responsable para su seguimiento. Asimismo, conoce las acciones de respuesta a las sugerencias, quejas y reclamaciones.
- Decide la periodicidad y la duración, dentro de su ámbito de competencia, de las campañas de medida de la satisfacción de los grupos de interés.
- Es informado por el/la Coordinador/a de Calidad de los resultados del desarrollo de todos los procesos y propone criterios para la consideración de las propuestas de mejora que puedan derivarse de esos resultados.

De forma resumida, podría indicarse que la CGC es la responsable directa de la planificación y aplicación del SGIC en su Centro, de analizar las evidencias recogidas en el mismo y realizar propuestas de acciones de mejora y el seguimiento de las aprobadas. Asimismo, es responsable de que el seguimiento y la

Firmante: JOSE FULGENCIO ANGOSTO SAEZ. Fecha-hora: 12/01/2017 18:37:52. Puesto/Cargo: DIRECTOR ACAD. ISEN FORMACIÓN UNIV. Y DIR. COL. MAYOR AZARBE (UNIVERSIDAD DE MURCIA). Emisor del certificado: CN=SIA SUB01.2.5.4.5-#1309413832373333323632,OU=QUALIFIED CAO-SISTEMAS INFORMATICOS ABIERTOS SOCIEDAD ANONIMA C=ES.



Firmante: JOSE FULGENCIO ANGGOSTO SAEZ. Fecha-hora: 12/01/2017 18:37:52. Puesto/Cargo: DIRECTOR ACAD. ISEN FORMACIÓN UNIV. Y DIR. COL. MAYOR AZARBE (UNIVERSIDAD DE MURCIA). Emisor del certificado: CN=SIA SUB01.2.5.4.5-#1309413832373333323632,OU=QUALIFIED CAO-SISTEMAS INFORMATICOS ABIERTOS SOCIEDAD ANONIMA C=ES.

 	<p style="text-align: center;">MSGIC DE ISEN FORMACIÓN UNIVERSITARIA</p> <p style="text-align: center;">Capítulo 3. Estructura de ISEN para la Gestión de la Calidad</p>	
---	---	---

acreditación de las titulaciones oficiales que se imparten en ISEN Formación Universitaria se puedan llevar a cabo tal y como las normativas establecen y de que las recomendaciones, sugerencias y propuestas de mejora incluidas en los preceptivos informes externos de evaluación, se consideren y apliquen correctamente.

De la Comisión de Garantía de Calidad del Centro formará parte:

- * El/La Director/a Académico de ISEN Formación Universitaria, que actuará como Presidente,
- * El/la Coordinador/a de Calidad,
- * El/la responsable de cada una de las titulaciones oficiales de grado que se imparten en ISEN Formación Universitaria (Coordinador/a de la Titulación).
- * Una representación del profesorado (uno por cada titulación), estudiantes (4 alumnos) y PAS (1 persona) en los términos que los Estatutos y el Reglamento de Régimen Interno plantean sobre la composición de las Comisiones.
- * Un miembro de la Unidad para la Calidad, designado por la dirección de la misma.
- * Dos profesionales en ejercicio.
- * Jefa de Secretaría.
- * Se considera como muy interesante contar, dentro de las posibilidades, con algún representante de los grupos de interés externos, como empleadores, colegios profesionales, organismos afines, etc.

Como Secretario/a de la Comisión actuará uno de los Coordinadores de los grados.

Se reunirá al menos una vez cada trimestre, tras ser convocada por su Secretario/a. De las sesiones, el Secretario/a levantará acta que tras su aprobación se publicará en la web de ISEN Formación Universitaria de modo que esté disponible para toda la comunidad universitaria perteneciente a la misma, constituyendo una evidencia de lo tratado en la reunión.





Como apoyo a las funciones de la CGC, ISEN Formación Universitaria cuenta con comisiones de grado, que realizarán los correspondientes análisis de resultados y toma de decisiones relativas a las diferentes titulaciones, informando a la CGC de los acuerdos adoptados, para que la propia CGC se asegure del cumplimiento del SGIC de ISEN Formación Universitaria.

En el caso de los grados, ISEN Formación Universitaria reglamentará la composición de la comisión.

3.4. Junta de Centro.

La Junta de Centro, como órgano de representación y gobierno de ISEN Formación Universitaria, tiene sus responsabilidades generales definidas en los Estatutos de la UMU y en el Reglamento de Régimen Interno de ISEN Formación Universitaria. En lo referente al SGIC, en los diferentes documentos del mismo se indican cuáles son sus responsabilidades.





CAPÍTULO 4. POLÍTICA Y OBJETIVOS DE CALIDAD

ISEN Formación Universitaria es consciente de que ha de consolidar una cultura de la calidad, basada en una política y unos objetivos de calidad conocidos y accesibles públicamente.

Para ello, el/la Director/a Académico realiza una declaración pública y por escrito de su política y objetivos de calidad, que alcanza a todas las titulaciones oficiales que se imparten en ISEN Formación Universitaria y de la que, por tanto, es responsable.

Para su elaboración, revisión y actualización, dispone de un procedimiento documentado (PE01 *Establecimiento, revisión y actualización de la política y los objetivos de la calidad*) en el que se indican las acciones a llevar a cabo tanto para la definición y aprobación en su versión inicial, como para proceder a su revisión y mejora de forma sistemática.

Como punto inicial, ISEN Formación Universitaria ha identificado sus grupos de interés (Apartado 4.1), los cauces en que pueden participar en la elaboración y desarrollo de su política y objetivos (Apartado 4.2) y ha determinado el modo (cómo, quién, cuándo) en que les rinde cuentas sobre el cumplimiento de la política y objetivos de calidad (Apartado 4.3).

4.1. Identificación de los grupos de interés

Por grupo de interés se entiende toda aquella persona, grupo o institución que tiene interés en ISEN Formación Universitaria, en las enseñanzas o en los resultados obtenidos. De modo general se consideran los grupos de interés indicados en la tabla siguiente, junto a algunos de los principales aspectos objeto de atención, que se detallan en los diferentes procedimientos del SGIC.

Firmante: JOSE FULGENCIO ANGGOSTO SAEZ. Fecha-hora: 12/01/2017 18:37:52. Puesto/Cargo: DIRECTOR ACAD. ISEN FORMACIÓN UNIV. Y DIR. COL. MAYOR AZARBE (UNIVERSIDAD DE MURCIA). Emisor del certificado: CN=SIA SUB01.2.5.4.5-#1309413832373333323632.OU=QUALIFIED CAO-SISTEMAS INFORMATICOS ABIERTOS SOCIEDAD ANONIMA C=ES;





Grupo de interés	Aspectos a considerar en el SGIC
Estudiantes	Selección y admisión de estudiantes, perfil de formación, organización y desarrollo de la enseñanza, sistemas de apoyo al aprendizaje, resultados de la formación e inserción laboral y grado de satisfacción.
Profesorado y personal de administración y servicios de ISEN Formación Universitaria	Selección y admisión de estudiantes, perfil de formación, organización y desarrollo de la enseñanza, sistemas de apoyo al aprendizaje, profesorado y personal de administración y servicios, recursos, progreso y rendimiento académico, resultados de la formación e inserción laboral, sistemas de información y grado de satisfacción.
Equipo de Dirección de ISEN Formación Universitaria	Oferta formativa, profesorado y personal de administración y servicios, recursos, análisis de resultados y aporte de información.
Empleadores/as	Oferta formativa, perfil de formación, calidad de la formación e inserción laboral y grado de satisfacción.
Egresados/as	Oferta formativa, perfil de formación, calidad de la formación e inserción laboral y grado de satisfacción.
Administraciones públicas	Oferta formativa, perfil de formación, personal académico y de administración y servicios, progreso y rendimiento académico, calidad de la formación e inserción laboral de egresados y costes.
Sociedad en general	Oferta y demanda educativa, progreso y resultados académicos e inserción laboral.

ISEN Formación Universitaria, al implantar su SGIC, ha tomado en consideración los requisitos de calidad explícitos o implícitos de los diferentes grupos de interés con relación a la formación oficial que se imparte en ella, con especial atención a los estudiantes.

El análisis de sus necesidades y expectativas (PA03 *Satisfacción, expectativas y necesidades*), son el punto de partida para el establecimiento y mantenimiento de su SGIC, visible no sólo en el interior de ISEN Formación Universitaria sino también ante los grupos de interés externos al mismo.





4.2. Cauces de participación de los grupos de interés

Los estudiantes, profesorado y personal de administración y servicios de ISEN Formación Universitaria están representados, o forman parte en su totalidad, de los diferentes órganos colegiados, como Juntas de Centro, así como de las diferentes comisiones que emanan de las anteriores (capítulo 2 MSGIC).

Además está establecida su participación en los órganos de “entidad superior”, como Consejo Social, Claustro o Consejo de Gobierno y sus respectivas comisiones.

La composición para Juntas y Comisiones, establecida por los Estatutos de la Universidad de Murcia indica que el 55% serán profesores funcionarios (incluyendo Directores de Departamento), un 10% del resto del personal docente e investigador, el 30% de estudiantes y el 5% de personal de administración y servicios. Por tanto, la participación de los grupos de interés internos queda garantizada en todas las Comisiones creadas.

Empleadores, Administraciones Públicas y Sociedad en general, están representados, dentro de la estructura de la Universidad de Murcia, en el Consejo Social y son consultados por ISEN Formación Universitaria ante decisiones en las que su opinión se considera fundamental, por medio de encuestas o reuniones mantenidas por su Equipo de Dirección o grupo en quien delegue.

En los casos en que la ISEN Formación Universitaria contempla la realización de prácticas externas, tanto obligatorias o no, esta relación es especialmente fluida, tanto con los representantes directos de los organismos o empresas en que las mismas se realizan como con las personas encargadas de tutelar las tareas encomendadas a los estudiantes.

Firmante: JOSE FULGENCIO ANGGOSTO SAEZ. Fecha-hora: 12/01/2017 18:37:52. Puesto/Cargo: DIRECTOR ACAD. ISEN FORMACIÓN UNIV. Y DIR. COL. MAYOR AZARBE (UNIVERSIDAD DE MURCIA). Emisor del certificado: CN=SIA SUB01.2.5.4.5-#1309413832373333323632.OU=QUALIFIED CA.O=SISTEMAS INFORMATICOS ABIERTOS SOCIEDAD ANONIMA C=ES;





En la ficha resumen de cada uno de los procedimientos del SGIC se especifican los mecanismos de participación de los diferentes grupos de interés implicados en el mismo.

4.3. Rendición de cuentas a los grupos de interés

El Equipo de Dirección informa sistemáticamente a los miembros de la Junta de Centro en las diferentes sesiones, ordinarias o extraordinarias, que se desarrollan de la misma. Además, en cada uno de los procedimientos elaborados se indican los mecanismos que permiten la rendición de cuentas de los aspectos contemplados en los mismos a los principales grupos de interés implicados.

Anualmente elabora una Memoria que coloca en su página web y en la que recoge los principales resultados de las actividades realizadas. Asimismo elabora, también de forma anual, su Plan de Actuaciones en el que tiene en cuenta las propuestas de mejora que proceden del análisis de los diferentes resultados de aplicación del SGIC y que le son remitidas por la CGC.

En cuanto a los grupos de interés externos (empleadores/as, egresados/as, administraciones públicas y sociedad en general), el Equipo de Dirección de ISEN Formación Universitaria mantiene permanentemente actualizada su página web con la información más destacable de ISEN Formación Universitaria y sus titulaciones, así como, cuando la información lo requiere, se dirige directamente a ellos por los medios de comunicación habituales (PC09 *Información pública*).

Para medir la satisfacción de los grupos de interés, el SGIC de ISEN Formación Universitaria cuenta con el procedimiento PA03 *Satisfacción, expectativas y necesidades* que, como el resto de procesos que aporta resultados, alimenta al proceso general de medición, análisis y mejora (PM01).





En resumen, para llevar adelante las anteriores funciones, el SGIC de ISEN Formación Universitaria, cuenta con los siguientes procedimientos incluidos en su MSPGIC:

PE01 Establecimiento, revisión y actualización de la política y los objetivos de la calidad

PC05 Resultados académicos

PC09 Información pública

PA03 Satisfacción, expectativas y necesidades

PA04 Gestión de incidencias (S-Q-R-F)

PM01 Medición, análisis y mejora: Análisis de resultados

Firmante: JOSE FULGENCIO ANGOSTO SAEZ. Fecha-hora: 12/01/2017 18:37:52. Puesto/Cargo: DIRECTOR ACAD. ISEN FORMACIÓN UNIV. Y DIR. COL. MAYOR AZARBE (UNIVERSIDAD DE MURCIA). Emisor del certificado: CN=SIA SUB01.2.5.4.5-#130941383237333323632.OU=QUALIFIED CAO-SISTEMAS INFORMATICOS ABIERTOS SOCIEDAD ANONIMA C=ES;



CAPÍTULO 5. GARANTÍA DE CALIDAD DE LOS PROGRAMAS FORMATIVOS

ISEN Formación Universitaria, para garantizar la calidad de sus programas formativos cuenta con mecanismos que le permiten mantener y renovar su oferta formativa y desarrollar metodologías para la aprobación, el control y la revisión periódica de sus programas.

A tal fin, en sus diferentes niveles organizativos:

- Determina los órganos, grupos de interés y procedimientos implicados en el diseño, control, planificación, desarrollo y revisión periódica de los títulos, sus objetivos y competencias asociadas.
- Dispone de sistemas de recogida y análisis de información (incluida la procedente del entorno nacional e internacional) que le permiten valorar el mantenimiento de su oferta formativa, su actualización o renovación.
- Cuenta con mecanismos que regulan el proceso de toma de decisiones relativa a la oferta formativa y el diseño de los títulos y sus objetivos.
- Se asegura de que se desarrollan los mecanismos necesarios para implementar las mejoras derivadas del proceso de revisión periódica de las titulaciones.
- Determina el modo (cómo, quién, cuándo) en que se rinden cuentas a los grupos de interés sobre la calidad de las enseñanzas.
- Define los criterios para la eventual extinción del título.

Para llevar adelante las anteriores funciones, el SGIC de ISEN Formación Universitaria cuenta, entre otros, con los siguientes procedimientos incluidos en su MSPGIC:

PE01 Establecimiento, revisión y actualización de la política y los objetivos de la calidad

PE02 Diseño, seguimiento y acreditación de titulaciones





PC01 Planificación y desarrollo de las enseñanzas. Evaluación del aprendizaje.

PC02 Revisión y mejora de las titulaciones

PC03 Perfiles de ingreso, captación, selección y admisión de estudiantes

PC05 Resultados académicos

PC09 Información pública

PA02 Extinción de un título

PA03 Satisfacción, expectativas y necesidades

PA04 Gestión de incidencias (S-Q-R-F)

PM01 Medición, análisis y mejora

Firmante: JOSE FULGENCIO ANGOSTO SAEZ. Fecha-hora: 12/01/2017 18:37:52. Puesto/Cargo: DIRECTOR ACAD. ISEN FORMACION UNIV. Y DIR. COL. MAYOR AZARBE (UNIVERSIDAD DE MURCIA). Emisor del certificado: CN=SIA SUB01.2.5.4.5-#1309413832373333323632.OU=QUALIFIED CAO-SISTEMAS INFORMATICOS ABIERTOS SOCIEDAD ANONIMA C=ES;





CAPÍTULO 6. ORIENTACIÓN AL APRENDIZAJE

ISEN Formación Universitaria, consciente de que los estudiantes son su principal grupo de interés en cuanto a las tareas de enseñanza-aprendizaje, orienta la enseñanza hacia los mismos. Para ello se dota de procedimientos que le permitan comprobar que las acciones que emprende tienen como finalidad fundamental favorecer el aprendizaje del estudiante, tomando siempre en consideración el Estatuto de los Estudiantes (*Real Decreto 1791/2010, de 30 de diciembre, por el que se aprueba el Estatuto del Estudiante Universitario*).

En consecuencia:

- Dispone de sistemas de información, bien directamente dependientes de ISEN Formación Universitaria o de los correspondientes Servicios de la UMU (UC, COIE, ATICA, Gestión Académica, etc.) que le permiten conocer y valorar sus necesidades en materia de:

1. Definición de perfiles de ingreso/egreso
2. Admisión y matriculación
3. Alegaciones, reclamaciones y sugerencias
4. Apoyo y orientación a estudiantes sobre el desarrollo de la enseñanza
5. Enseñanza y evaluación de los aprendizajes
6. Prácticas externas y movilidad de estudiantes
7. Orientación profesional

- Se dota de mecanismos que le permitan obtener, valorar y contrastar información sobre el desarrollo actual de los procesos anteriormente citados.

- De modo directo o por normativa general de la UMU, establece mecanismos que regulan las directrices que afectan a los estudiantes: reglamentos (exámenes, sanciones, petición de certificaciones, permanencia, convalidaciones, etc.), normas de uso de instalaciones, calendarios, horarios y beneficios que ofrece la Universidad.

- Define cómo se realiza el control, revisión periódica y mejora de los procesos y actuaciones relacionados con los estudiantes.

Firmante: JOSE FULGENCIO ANGGOSTO SAEZ. Fecha-hora: 12/01/2017 18:37:52. Puesto/Cargo: DIRECTOR ACAD. ISEN FORMACIÓN UNIV. Y DIR. COL. MAYOR AZARBE (UNIVERSIDAD DE MURCIA). Emisor del certificado: CN=SIA SUB01.2.5.4.5-#1309413832373333323632.OU=QUALIFIED CAO-SISTEMAS INFORMATICOS ABIERTOS SOCIEDAD ANONIMA C-ES;





- Determina los procedimientos con los que cuenta para regular y garantizar los procesos de toma de decisiones relacionados con los estudiantes.
- Identifica en qué forma los grupos de interés participan en el diseño y desarrollo de los procesos relacionados con el aprendizaje de los estudiantes.
- Rinde cuentas sobre los resultados del aprendizaje de los estudiantes.

Para cumplir con las anteriores funciones, el SGIC de ISEN Formación Universitaria tiene definidos, entre otros, los siguientes procedimientos incluidos en su MPSGIC:

- PE02 Diseño, seguimiento y acreditación de titulaciones
- PC01 Planificación y desarrollo de la enseñanza. Evaluación del aprendizaje
- PC02 Revisión y mejora de las titulaciones
- PC03 Perfiles de ingreso, captación, selección y admisión de estudiantes
- PC04 Orientación a estudiantes y orientación profesional.
- PC05 Resultados académicos
- PC06 Movilidad de los estudiantes
- PC07 Prácticas externas
- PC08 Inserción laboral
- PC09 Información pública
- PA03 Satisfacción, expectativas y necesidades
- PA04 Gestión de incidencias (S-Q-R-F)
- PM01 Medición, análisis y mejora





CAPÍTULO 7. PERSONAL ACADÉMICO Y DE APOYO A LA DOCENCIA

En ISEN Formación Universitaria, consciente que debe garantizar y mejorar la calidad de su personal académico y de administración y servicios cuenta con mecanismos que aseguran que el acceso, gestión y formación de su personal, se realiza con las debidas garantías para que cumpla con las funciones que le son propias.

La política de personal académico la elabora el Equipo Directivo de ISEN Formación Universitaria de maneja conjunta con los diferentes Departamentos (afines al perfil académico que han de tener los docentes) de la Facultad de Educación y la Facultad de Ciencias del Trabajo de la Universidad de Murcia. Contiene, entre otros, los criterios para asignación de plazas, promoción y reconocimiento del personal académico de ISEN Formación Universitaria. De su difusión a Departamentos y Facultades, así como de su cumplimiento, revisión y actualización, es responsable el Director Académico con el apoyo del resto de miembros del Equipo Directivo.

La política del personal de administración y servicios es establecida por el/la Gerente de ISEN Formación Universitaria.

En ISEN Formación Universitaria:

- Se dotan de procedimientos que le permitan recoger y valorar la información sobre sus propias necesidades de personal académico (perfil del puesto, competencias requeridas, etc.), de acuerdo con su política de personal.
- Cuentan con medios para recoger y analizar la información relativa a las competencias y a los resultados actuales de su personal académico, con vistas al acceso, formación, evaluación del desempeño, promoción y reconocimiento.
- Tienen establecida una sistemática que le permiten controlar, revisar periódicamente y mejorar de forma continua su política y actuaciones relacionadas con su personal académico.





- Disponen de procedimientos para regular y garantizar los procesos de toma de decisiones relacionados con el acceso, evaluación, promoción, formación y reconocimiento.

- Identifican el modo en que los grupos de interés (en especial profesores y personal de administración y servicios a la docencia) participan en la definición de la política de personal y en su desarrollo.

- Indican el procedimiento seguido para rendir cuentas sobre los resultados de su política de personal.

Para cumplir las anteriores funciones, el SGIC de ISEN Formación Universitaria cuenta, entre otros, con los siguientes procedimientos incluidos en su MSPGIC:

PE02 Diseño, seguimiento y acreditación de titulaciones

PC01 Planificación y desarrollo de las enseñanzas. Evaluación del aprendizaje.

PC09 Información pública

PA03 Satisfacción, expectativas y necesidades

PA04 Gestión de incidencias (S-Q-R-F)

PA05 Gestión del personal académico y de apoyo a la docencia

PM01 Medición, análisis y mejora.





CAPÍTULO 8. RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS

ISEN Formación Universitaria es consciente de que no puede alcanzar los mejores resultados en la enseñanza-aprendizaje de sus titulaciones si no gestiona y mejora de forma adecuada sus recursos materiales así como los servicios que presta. Para ello se dota de mecanismos que le permiten diseñar, gestionar y mejorar sus servicios y recursos materiales para el adecuado desarrollo del aprendizaje de los estudiantes.

Por esta razón ISEN Formación Universitaria, por sí mismo:

- Dispone de mecanismos que le permitan obtener y valorar la información sobre los requisitos para el diseño, dotación, mantenimiento y gestión de los recursos materiales y servicios (incluyendo los aspectos relacionados con la seguridad y el medio ambiente).
- Cuenta con procedimientos que le faciliten información sobre sus sistemas de mantenimiento, gestión y adecuación de los recursos materiales y servicios.
- Tiene definido el sistema para controlar, revisar periódicamente y mejorar de forma continua su política y actuaciones relacionadas con su personal administrativo y de servicios.
- Ha establecido cómo se realiza el control, revisión periódica y mejora de los recursos materiales y los servicios.
- Tiene establecidos los procedimientos para regular y garantizar los procesos de toma de decisiones relacionados con los recursos materiales y los servicios.
- Ha establecido procedimientos para canalizar las distintas vías de participación de los grupos de interés en la gestión de los recursos materiales y en la prestación de los servicios.
- Dispone de un procedimiento para rendir cuentas sobre la adecuación de los recursos materiales y servicios al aprendizaje de los estudiantes y su nivel de uso.

Para cumplir estas funciones, el SGIC de ISEN Formación Universitaria cuenta, entre otros, con los siguientes procedimientos incluidos en su MSPSGIC:

Firmante: JOSE FULGENCIO ANGOSTO SAEZ. Fecha-hora: 12/01/2017 18:37:52. Puesto/Cargo: DIRECTOR ACAD. ISEN FORMACIÓN UNIV. Y DIR. COL. MAYOR AZARBE (UNIVERSIDAD DE MURCIA). Emisor del certificado: CN=SIA SUB01.2.5.4.5-#1309413832373333323632.OU=QUALIFIED CAO-SISTEMAS INFORMATICOS ABIERTOS SOCIEDAD ANONIMA C=ES.





PE02 Diseño, seguimiento y acreditación de titulaciones

PC01 Planificación y desarrollo de las enseñanzas. Evaluación del aprendizaje.

PC09 Información pública

PA03 Satisfacción, expectativas y necesidades

PA06 Gestión de los recursos materiales y servicios

PM01 Medición, análisis y mejora

Firmante: JOSE FULGENCIO ANGOSTO SAEZ. Fecha-hora: 12/01/2017 18:37:52. Puesto/Cargo: DIRECTOR ACAD. ISEN FORMACIÓN UNIV. Y DIR. COL. MAYOR AZARBE (UNIVERSIDAD DE MURCIA). Emisor del certificado: CN=SIA SUB01.2.5.4.5-#1309413832373333323632.OU=QUALIFIED CAO-SISTEMAS INFORMATICOS ABIERTOS SOCIEDAD ANONIMA C=ES;



CAPÍTULO 9. RESULTADOS DE LA FORMACIÓN

ISEN Formación Universitaria analiza y tiene en cuenta los resultados de la formación. Para ello se dota de procedimientos que le permitan garantizar que se miden, analizan y utilizan los resultados del aprendizaje, de la inserción laboral y de la satisfacción de los distintos grupos de interés, para la toma de decisiones y la mejora de la calidad de las enseñanzas.

En consecuencia, bien bajo la responsabilidad directa de ISEN Formación Universitaria o centralizada en alguno de los servicios de la UMU:

- Dispone de mecanismos que le permiten obtener la información sobre las necesidades y expectativas de los distintos grupos de interés en relación con la calidad de las enseñanzas.
- Cuenta con sistemas de recogida de información que faciliten datos relativos a los resultados del aprendizaje, de la inserción laboral y de la satisfacción de los grupos de interés.
- Tiene definido cómo se realiza el control, revisión periódica y mejora continua tanto de los resultados, como de la fiabilidad de los datos utilizados.
- Determina las estrategias y sistemáticas para introducir mejoras en los resultados.
- Determina los procedimientos necesarios para regular y garantizar los procesos de toma de decisiones relacionados con los resultados.
- Tiene identificada la forma en que los grupos de interés se implican en la medición, análisis y mejora de los resultados.
- Indica el procedimiento seguido para rendir cuentas sobre los resultados (memorias de actividades, informes de resultados, etc.).

Para cumplir las anteriores funciones, el SGIC de ISEN Formación Universitaria, tiene establecidos, entre otros, los siguientes procedimientos incluidos en su MSPGIC:





PE01 Establecimiento, revisión y actualización de la política y los objetivos de la calidad

PE02 Diseño, seguimiento y acreditación de titulaciones

PC01 Planificación y desarrollo de las enseñanzas. Evaluación del aprendizaje.

PC02 Revisión y mejora de las titulaciones

PC05 Resultados académicos

PC09 Información pública

PC08 Inserción laboral

PA03 Satisfacción, expectativas y necesidades

PA04 Gestión de incidencias (S-Q-R-F)

PM01 Medición, análisis y mejora

El análisis de resultados académicos tiene un interés particular para ISEN Formación Universitaria, en tanto que los Estatutos de la UMU obligan a realizar un análisis anual de los mismos incluyendo propuestas de mejora, que habrán de remitir a la Comisión de Calidad del Claustro para que ésta informe en sesión plenaria.





CAPÍTULO 10. INFORMACIÓN PÚBLICA

ISEN Formación Universitaria publica información adecuada sobre sus titulaciones. Para ello se dota de mecanismos que le permitan garantizar la publicación periódica de información actualizada relativa a las titulaciones oficiales y a los programas formativos correspondientes a las mismas.

La información que hace pública ISEN Formación Universitaria, por medio de su página web, se utiliza para la evaluación del seguimiento y acreditación periódica de sus titulaciones, lo que añade una especial importancia a las acciones propuestas en este capítulo del Manual y en los procedimientos que lo desarrollan.

En consecuencia, bien bajo su responsabilidad directa o de forma centralizada para el conjunto de la UMU:

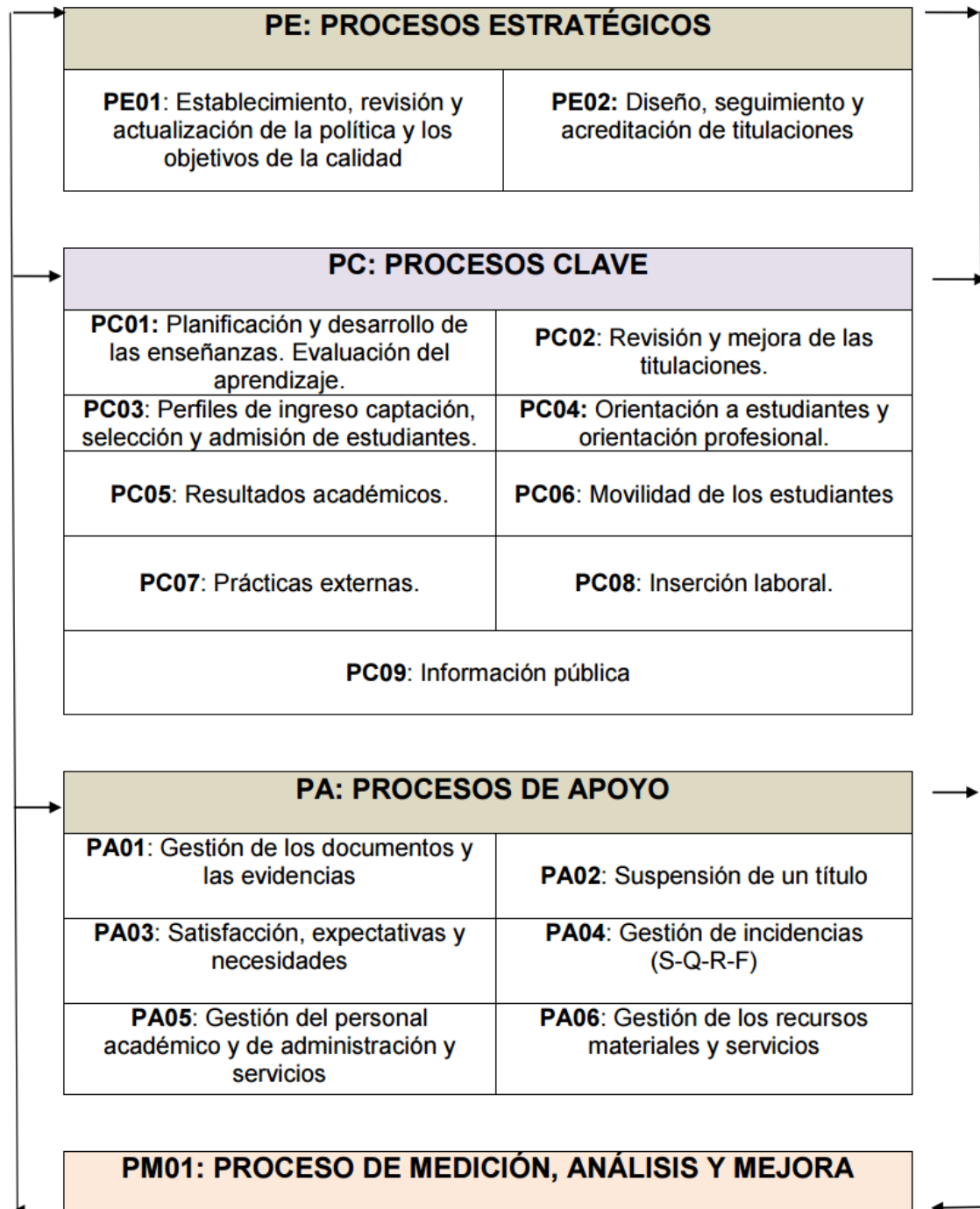
- Dispone de mecanismos que le permitan obtener la información sobre el desarrollo de las titulaciones y los programas.
- Determina un procedimiento para informar a los grupos de interés (incluyendo los distintos niveles de la estructura organizativa de ISEN Formación Universitaria) acerca de los principales aspectos que rodean a su oferta formativa y los resultados de la misma.
- Define cómo se realiza el control, revisión periódica y mejora continua de la información pública que se facilita a los grupos de interés.
- Determina los procedimientos para regular y garantizar los procesos de toma de decisiones relacionados con la publicación de la información sobre los programas y títulos ofertados por ISEN Formación Universitaria.

Todos los procesos que configuran el mapa de procesos del SGIC de ISEN Formación Universitaria están relacionados y son la referencia y fuente de alimentación para el procedimiento PC09 *Información pública*, que desarrolla lo indicado en este capítulo del MSGIC.



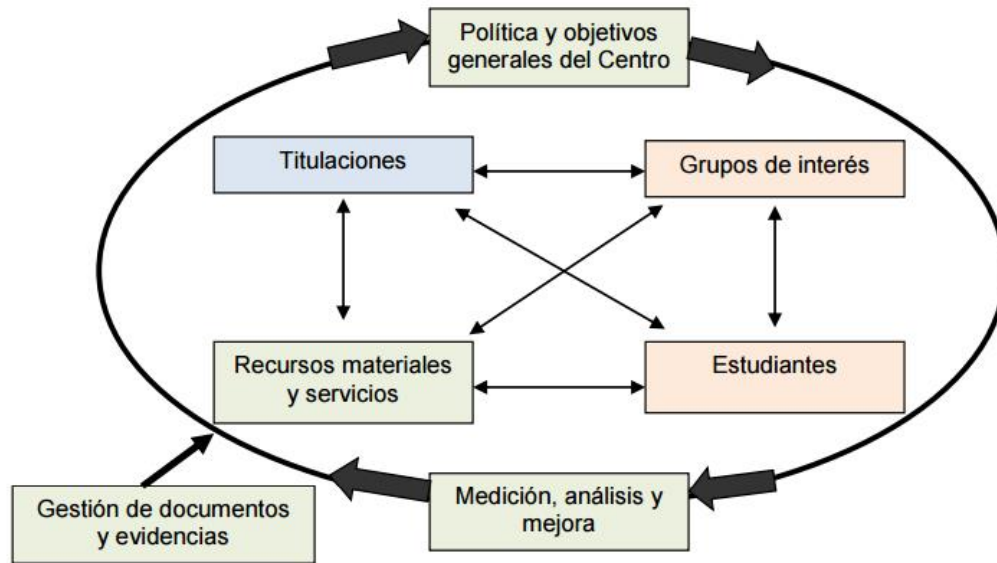


Anexo 1. Mapa de procesos del SGIC de los Centros de la UMU

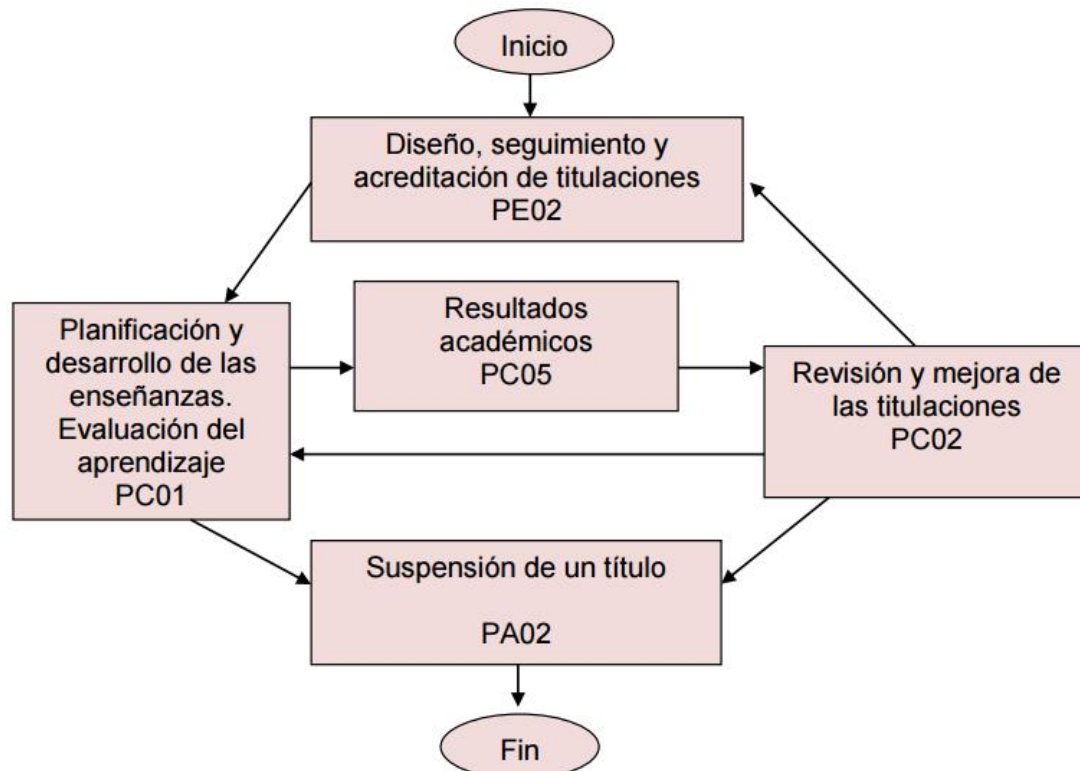




Anexo 2. Macroprocesos identificados para el SGIC de los Centros de la UMU



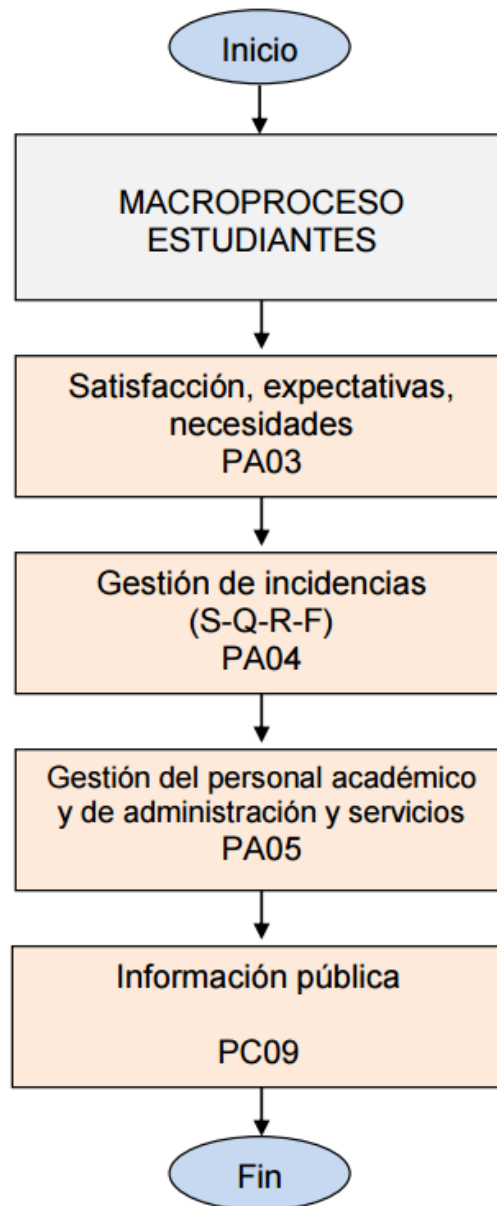
Macroproceso Titulaciones



Firmante: JOSE FULGENCIO ANGGOSTO SAEZ. Fecha-hora: 12/01/2017 18:37:52. Puesto/Cargo: DIRECTOR ACAD. ISEN FORMACIÓN UNIV. Y DIR. COL. MAYOR AZARBE (UNIVERSIDAD DE MURCIA). Emisor del certificado: CN=SIA SUB01.2.5.4.5-#1309413832373333323632.OU=QUALIFIED CAO-SISTEMAS INFORMATICOS ABIERTOS SOCIEDAD ANONIMA C-ES;



Macroproceso Grupo de interés



Macroproceso Estudiantes
