



UNIVERSIDAD
COMPLUTENSE
MADRID

Proyecto de Innovación

Convocatoria 2023/2024

Nº de proyecto 223

Formar, comunicar y sensibilizar en el SAIC: Plan Estratégico para la formación y comunicación del Sello SISCAL en la Facultad de Geografía e Historia

Responsable del Proyecto: Prof. Dr. Raúl Romero Medina

Facultad Geografía e Historia

Vicedecano de Calidad_ Equipo de Gobierno FGH_UCM

1. **Objetivos propuestos en la presentación del proyecto**

El principal objetivo del proyecto Gestión-Innova Calidad es la búsqueda de la transparencia y la difusión de los procesos del sistema de aseguramiento de la calidad: estrategias de sensibilización y/o planes de comunicación a los grupos de interés o agentes implicados. Por ello el principal problema que resuelve es la falta de conocimiento o utilidad del valor de la calidad que siempre es entendida como una supervisión sobre nuestro trabajo cuando debe ser entendida como un proceso de mejora continua. El sistema es garantista y debe respetar los diferentes procesos pues son las bases para una enseñanza de calidad pública. Responde, por tanto, a una necesidad de primer orden teniendo en cuenta que el SAIC de la Facultad de Geografía e Historia se encuentra en el proceso de acreditación institucional o sello SISCAL, ya en una fase bastante avanzada.

La misión fundamental de la Facultad de Geografía e Historia, en consonancia con los objetivos generales de la UCM, es ofrecer una formación superior de la máxima calidad en los ámbitos de estudio que abarca su oferta formativa, mediante el desarrollo de un conjunto apropiado de titulaciones oficiales en todos los niveles que proporcionen unos conocimientos, habilidades y competencias adecuados a los estudiantes. La oferta formativa debe comprender una variedad de líneas de especialización que abarque la diversidad de especializaciones y permita aprovechar todo el potencial del Personal Docente e Investigador integrado en los distintos Departamentos de la Facultad, y debe diseñarse, cuando resulte más adecuado para la consecución de estos fines, buscando la colaboración con otros centros de la UCM, así como con otras universidades españolas y extranjeras de prestigio, como ya se viene haciendo. Dentro del conjunto de la Universidad Complutense, la Facultad de Geografía e Historia es una de las mayores facultades por el número de Estudiantes, Profesores y Personal de Administración y Servicios. Es también uno de los centros más importantes de España en su ámbito de especialización por la diversidad de estudios ofrecidos en los niveles de Grado, Máster y Doctorado y de más de 40 grupos de investigación existentes en ella y el número y calidad de los proyectos de investigación que desarrolla. Esto tiene un reflejo claro en la posición de la Facultad dentro de los ránquines internacionales. Así, en el ranquin QS World University Ranking (2022), en la categoría de Artes y Humanidades, en la que se engloban todas las titulaciones de las Facultades de Geografía e Historia, Filología y Filosofía, la UCM se coloca en primera posición en España y 58º a nivel mundial, escalando nueve posiciones respecto a 2021. Asimismo, y de manera específica, en el año 2022 algunas de las titulaciones que se imparten en nuestra Facultad como

Arqueología, Geografía e Historia se posicionan entre las 100 primeras del mundo. Además, los Grados de Geografía y de Historia ocupan la primera posición a nivel nacional, mientras que el Grado de Arqueología, se coloca en segunda posición.

Los objetivos específicos a los que se aspira con la creación de este plan estratégico de formación y comunicación son los siguientes:

- a) Dar a conocer la estructura organizativa del centro para que el sistema de aseguramiento de la calidad sea garantista en sí mediante el desarrollo de sus procesos. Conocer los procesos ayuda a su cumplimiento.
- b) Explicar en qué consisten y qué papel juegan las evidencias e indicadores que dan soporte documental al sistema y dónde quedan recogidos las tomas de decisiones. Es fundamental gestionar y almacenar las evidencias como indicios de calidad.
- c) Sensibilizar en los procesos y en los procedimientos implantados por el Centro. Ayudar a empoderar el SAIC.
- d) Informar sobre los recursos que son necesarios para desarrollar la gestión de la calidad. Permitirá negociar los recursos con el Centro de Inteligencia Institucional y la Oficina de Calidad si ello fuese necesario.
- e) Incorporar diversas actividades que sensibilicen a los diferentes agentes o colectivos implicados, teniendo en cuenta su importancia como elementos clave en la satisfacción, de ahí la necesidad de atender a mecanismos como la participación en las encuestas para PDI, PAS, estudiantes y egresados. De la misma forma que existe un plan de formación en la docencia, es necesario un plan de formación en la gestión de la calidad.

Más allá de estos objetivos, el Plan Estratégico establece otros ligados a los fines y funciones de la Comisión de Calidad de Estudios del Centro y a su mejora continua. Así, por ejemplo, desburocratizar y agilizar las labores administrativas con un gestor documental que nos ayude a centralizar las evidencias siendo necesario, para ello, la implantación de las herramientas tecnológicas necesarias. Del mismo modo, fomentar la labor consultiva y de asesoramiento del Centro o potenciar su cooperación como ya lo viene haciendo con el Colegio de Licenciados y doctores en Filosofía y Letras y en Ciencias de la Comunidad de Madrid, para trabajar conjuntamente y que nos puedan ofrecer datos relacionados con la inserción laboral de sus colegiados como egresados de la Universidad Complutense de Madrid.

2. Objetivos alcanzados

Los objetivos del proyecto que hemos desarrollado se han cumplido con total éxito pues el principal de ellos era el de dar a conocer el Plan Estratégico para la implantación del Sello SISCAL en la Facultad de Geografía e Historia de la Universidad Complutense de Madrid.

Ello ha tenido como consecuencia la presentación del SISCAL a las Comisiones que integran la Facultad de Geografía e Historia a través de los esquemas que presentamos a continuación:

DIAPOSITIVA 1

Presentación SISCAL madri+d

fundación **madri+d**
para el conocimiento

ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL

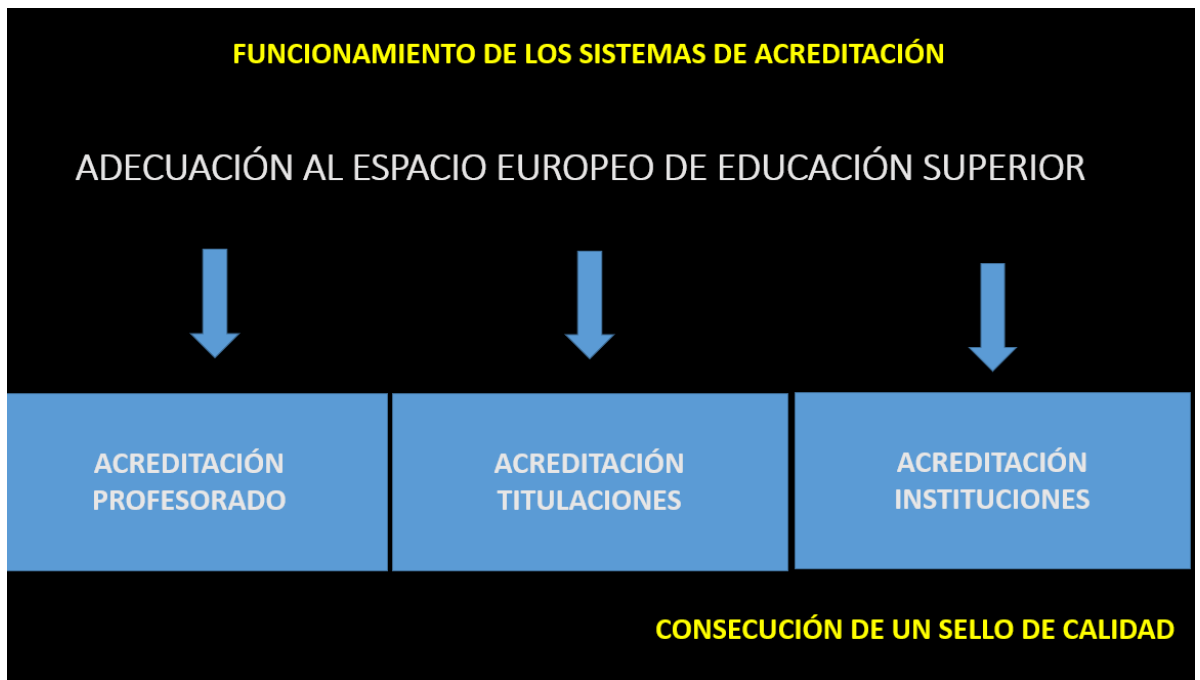
 **UNIVERSIDAD
COMPLUTENSE
MADRID**

VICEDECANATO DE CALIDAD

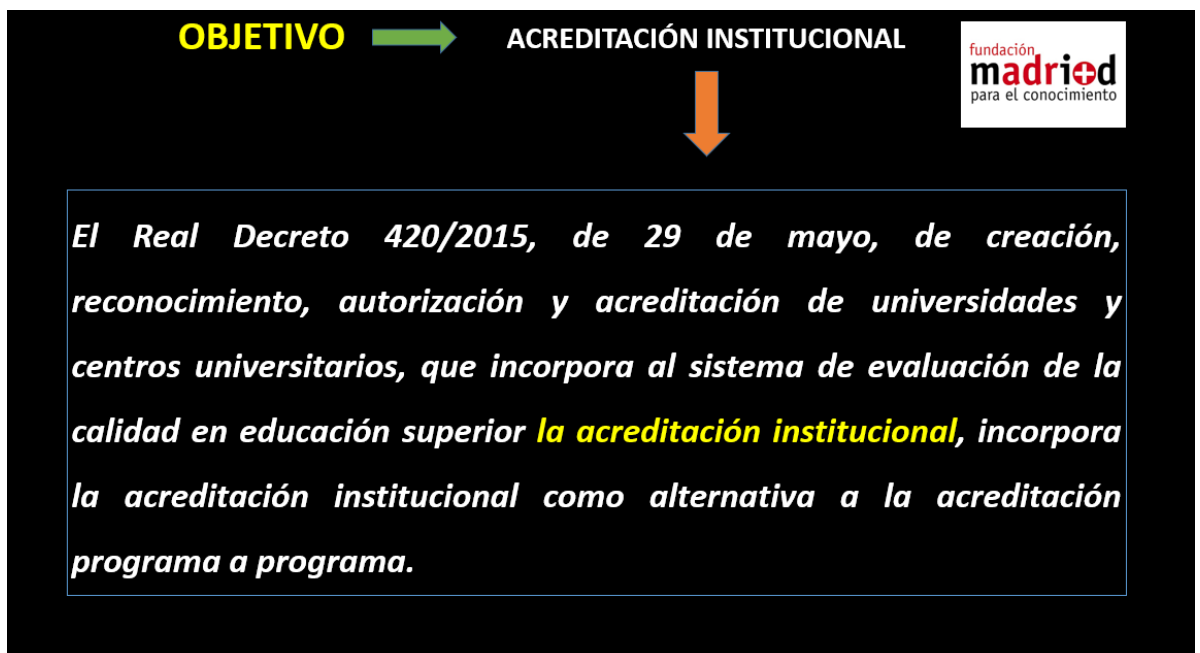


Madrid, 21 de junio de 2024

DIAPOSITIVA 2



DIAPOSITIVA 3



DIPOSITIVA 4



DIPOSITIVA 5

MANUAL DE LA CALIDAD

UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID
FACULTAD DE GEOGRAFÍA E HISTORIA

MANUAL DE CALIDAD
FACULTAD DE
GEOGRAFÍA E HISTORIA
DISEÑADO EN EL MARCO DE LAS DIRECTRICES DEL MODELO SISCAL
MADRI+D

EDICIÓN	FECHA	MOTIVO DE LA MODIFICACIÓN	RESPONSABLE
v0.1	16/05/2022	Primer borrador documento patrón	Vicedecanato de Calidad
v0.2	28/6/2022	Versión revisada y actualizada	Vicerrectorado de Calidad
v0.3	10/01/2023	Primer borrador Facultad de Geografía e Historia	Vicedecanato de Calidad
v1.0	19/01/2023	Borrador revisado	Vicerrectorado de Calidad
V1.1	31/01/2023	Revisión final	Vicedecanato de Calidad
V2.1	-----	Aprobación Comisión de Calidad	Decanato de la Facultad de Geografía e Historia
V2.2	-----	Aprobación Junta de Facultad	Decanato de la Facultad de Geografía e Historia

TRABAJO COLABORATIVO

DIPOSITIVA 6

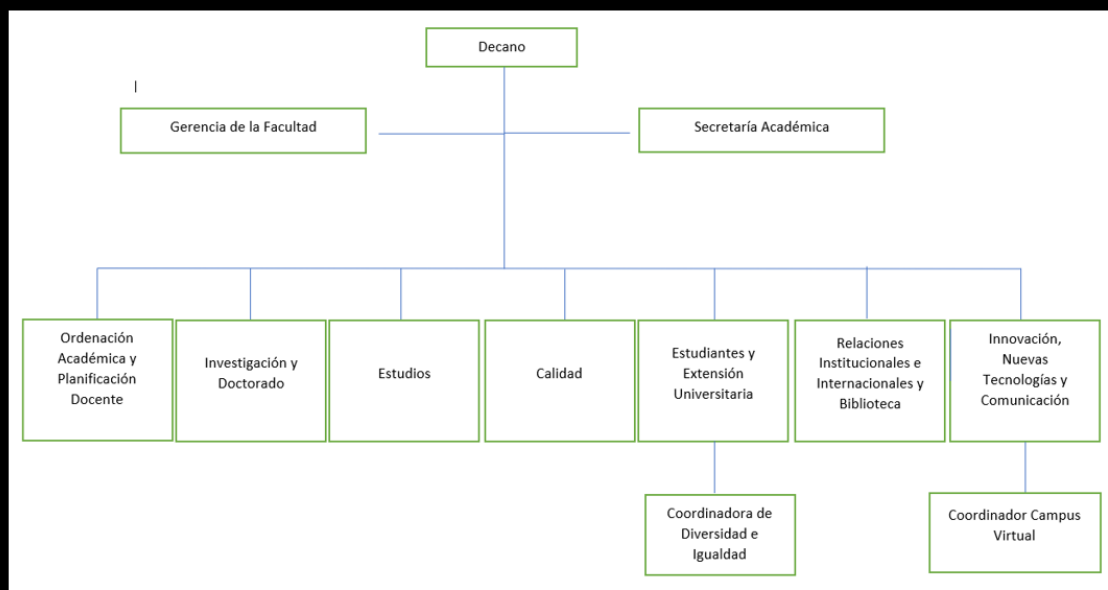
Tabla de contenido	
1.	LA FUNCIÓN DEL MANUAL DE CALIDAD4
2.	ALCANCE Y ÁMBITO DE APLICACIÓN DE ESTE MANUAL DE CALIDAD6
2.1.	RESEÑA HISTÓRICA DE LA FACULTAD DE GEOGRAFÍA E HISTORIA6
2.2.	ESTRUCTURA ORGANIZATIVA DEL CENTRO7
2.3.	TITULACIONES IMPARTIDAS EN EL CENTRO10
2.4.	TRAYECTORIA DEL CENTRO EN CALIDAD13
2.5.	MISIÓN, VISIÓN Y VALORES DEL CENTRO15
3.	POLÍTICA Y OBJETIVOS DE CALIDAD DEL CENTRO17
4.	EL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD DEL CENTRO17
4.1.	MARCO17
4.2.	OBJETIVOS17
5.	ESTRUCTURA DEL CENTRO PARA EL DESARROLLO DEL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD18
5.1.	ORGANIGRAMA18
5.2.	RESPONSABLE/S DE CALIDAD21
6.	GRUPOS DE INTERÉS24
6.1.	IDENTIFICACIÓN24
6.2.	CAUCES DE PARTICIPACIÓN25
6.3.	RENDICIÓN DE CUENTAS26
a)	Estudiantes26
b)	Personal docente e investigador27
c)	Personal de administración y servicios27
d)	Sociedad28
7.	MANUAL DE PROCESOS28
7.1.	RELACIÓN DE PROCESOS SEGÚN LAS DIRECTRICES DEL MODELO SISCAL MADR+ID 29
7.3.	MAPA DE PROCESOS SEGÚN NIVELES32
7.3.	MAPA GRÁFICO DE PROCESOS DEL SAIC UCM33
7.4.	RELACIÓN DE AGENTES IMPLICADOS EN LOS PROCESOS35
7.5.	CATÁLOGO DE PROCEDIMIENTOS (VER EN DOCUMENTO ANEXO)35
8.	DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA Y ANEXOS35
8.1.	DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA35

MANUAL DE LA CALIDAD

UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID FACULTAD DE GEOGRAFÍA E HISTORIA	
8.2.	ANEXOS35
Anexo I. Política de calidad del centro35	

DIPOSITIVA 7

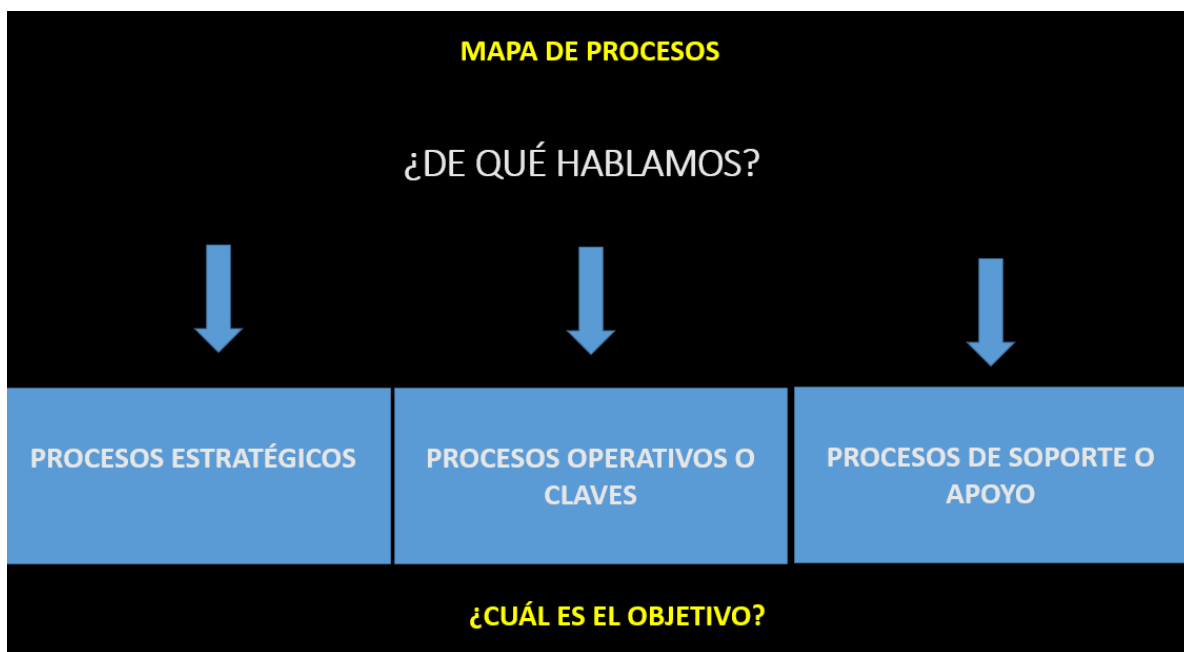
AGENTES IMPLICADOS



DIAPOSITIVA 8



DIAPOSITIVA 9



DIAPOSITIVA 10

MANUAL DE PROCESOS

PROCESOS ESTRATÉGICOS: SON LOS RESPONSABLES DE ANALIZAR LAS NECESIDADES Y LAS CONDICIONANTES: PLAN, MANUAL, MODELO, ESTRATEGIA...

PROCESOS OPERATIVOS O CLAVE: SON LOS QUE AÑADEN VALOR Y LA COMUNIDAD ACADÉMICA APRECIARÁ Y VALORARÁ LA CALIDAD: PRESTAR, FACILITAR, ELABORAR, APOYAR, REALIZAR...

PROCESOS DE SOPORTE O APOYO: RECURSOS HUMANOS, INFRAESTRUCTURA O MATERIA PRIMA: CONTRATACIÓN, PROMOCIÓN, COMPRAS, SISTEMA DE INFORMACIÓN...

DIAPOSITIVA 11

PROCESOS ESTRATÉGICOS

- PE01. Elaboración, revisión y actualización de la política y objetivos de calidad.
- PE02. Planificación y diseño de la oferta formativa
- PE03. Sistema de información para el análisis, evaluación y mejora continua.

PROCESOS CLAVE

- PC01. Gestión del ciclo de vida de los títulos oficiales
- PC02. Definición y ejecución de acciones de las acciones de acogida, orientación e información al estudiante y difusión de la información:
 - PC02-S01. Definición y difusión de los perfiles de ingreso y de los procedimientos de selección, admisión y matriculación.
 - PC02-S02. Acciones dirigidas a la formación integral del estudiante
 - PC02-S03. Gestión de la orientación profesional y difusión de los perfiles de egreso.
 - PC02-S04. Gestión de la información académica orientada al estudiante.
- PC03. Diseño, desarrollo de las enseñanzas y difusión de las guías docentes:
 - PC03-S01. Configuración y desarrollo de las enseñanzas (guías docentes).
 - PC03-S02. Evaluación del aprendizaje
 - PC03-S03. Configuración y desarrollo de los Trabajos Fin de Grado y Master.
- PC04. Gestión de los programas de movilidad:
 - PC04-S01. Gestión movilidad entrante Erasmus
 - PC04-S02. Gestión movilidad saliente Erasmus
 - PC04-S02. Gestión movilidad Sicúe-Séneca
- PC05. Gestión de los programas de prácticas externas.
- PC06. Mecanismos de análisis, tratamiento y uso de los resultados de la formación
- PC07. Gestión y difusión de la información sobre titulaciones y programas

PROCESOS DE SOPORTE o APOYO

- PS01. Gestión del PDI
- PS02. Gestión de los recursos y servicios para el aprendizaje
 - PS02-S01. Gestión de los recursos humanos
 - PS02-S02. Gestión de los recursos materiales
 - PS02-S03. Gestión de los servicios
- PS03. Gestión de quejas, sugerencias y valoraciones
- PS04. Sistema de gestión documental del SGIC
- PS05. Desarrollo de auditorías internas del SGIC

MAPA DE PROCESOS

QUÉ PRETENDEMOS

LOS PROCESOS VIENEN YA DEFINIDOS POR EL VICEDECANO DE CALIDAD

SE REPARTEN SEGÚN LOS AGENTES IMPLICADOS

SE TRATA DE REVISIÓN DEL PROCESO, PROPUESTA DE MEJORA O AÑADIDO Y DETECTAR DEBILIDADES PARA SUBSANARLAS

3. Metodología empleada en el proyecto

Como se ha avanzado el proyecto tiene como objetivo dar a conocer y formar en el Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad que esperamos pueda certificarse con la distinción de sello de Calidad Siscal por la Fundación para el Conocimiento Madri+d. Así la Facultad de Geografía e Historia de la Universidad Complutense de Madrid debe dirigirse hacia formar una organización inteligente, abierta, eficiente, sostenible, inclusiva, transparente y ágil apoyándose en su Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad. Para ello es necesario establecer un plan estratégico inicial que es lo que pretende este proyecto en su primera fase, con el fin de comunicar, sensibilizar y formar a los colectivos y agentes implicados. Por ello, sobre una metodología transversal que aúne a los diferentes colectivos (Personal Docente e Investigador, Personal de Administración y Servicios, Estudiantado y Egresados) se propone el siguiente plan de trabajo con recursos estratégicos que pivotan sobre dos ángulos:

1. Plan estratégico del Centro, que incluye dar a conocer los recursos materiales, humanos y tecnológicos de los que está dotada la organización y en qué manera o de qué manera se puede mejorar. Esto ayudará tanto a la Gerencia como al Decanato de la Facultad a tomar el pulso a la realidad. Es aquí donde se pretende desarrollar una política de Comunicación para

dar a conocer el Manual de la Calidad del Centro. Para ello se puede aprovechar la página web, los paneles y pantallas del Centro, así como realizar cartelería y comunicación aprovechando las RRSS del Centro. Por otro lado, se pretende elaborar un boletín de Comunicación en Calidad «Calidad Informa» en el que se informe sobre los procesos internos y externos que el Centro desarrolla con transparencia.

2. Plan estratégico de Recursos Humanos, que incluye la formación y la mejora continua sobre los diferentes colectivos. Para ello se pretende desarrollar una política de formación en la que se encuentran las necesidades prioritarias y los cursos a impartir para darles respuesta. Para ello se puede diseñar un plan anual de formación en materia de calidad (como aspecto instrumental) que recoja una introducción, la política de formación, los objetivos generales, la detección de las necesidades (con fuentes, técnicas y prioridades) y la evaluación (de la gestión, de la eficacia y de la rentabilidad). Para más abundamiento hemos de señalar que la Facultad de Geografía e Historia, a través de su Vicedecanato de Calidad, ha tejido ya relaciones estrechas con la Agencia Nacional para la Calidad y Acreditación (ANECA) y la Fundación para el Conocimiento Madri+d, organizando el primer seminario de sensibilización en el que contó con el apoyo del Vicerrectorado de Calidad y la Oficina para la Calidad de la Universidad Complutense de Madrid y los diferentes Vicedecanatos de Calidad de las 26 facultades de la UCM, algunos de los cuales colaboró de forma muy activa.

Pasamos, a continuación, a especificar de forma clara las fases, las actividades, el cronograma, los responsables e implicados, la coordinación y cómo pretendemos seguir el plan de trabajo establecido.

AÑO 2023-2024

PLAN ESTRATÉGICO DEL CENTRO: Política de Comunicación (Equipo decanal: decano y gerente de la Facultad)

PE.C1. Dar a conocer el Manual de la Calidad del Centro: Páginas webs, Redes Sociales, Paneles, etc.

PE.C2. Realizar el Boletín de Calidad del Centro. «Calidad Informa»

Periodización: Primer Trimestre

PLAN ESTRATÉGICO DE RECURSOS HUMANOS (Equipo Vicedanal: Vicedecano de Calidad, Técnico de Calidad y PAS)

PE.RRHH 1 Recogida de información y sistemas

PE.RRHH 2 Plan Anual de Formación

Periodización: Segundo Trimestre

TAREAS DE DIFUSIÓN Y TRANSFERENCIA (PDI, alumnos, egresados)

T1. Charlas de Formación en el aula

T2. Charlas de Formación en colectivos y asociaciones colaboradoras como el Colegio de

Licenciados y Doctores en Filosofía y Letras y Ciencias de la Comunidad de Madrid.

T3. Encuentros con ANECA y la Fundación para el Conocimiento Madrid

Periodización: Tercer Trimestre

4. Recursos humanos

Los recursos humanos con los que ha contado el proyecto han sido los siguientes:

Responsable RAUL ROMERO MEDINA rarome02@ucm.es

M^a PILAR ÁNGELES LADRERO GARCÍA Estudiante Complutense
maladrer@ucm.es

Fernando López Chaurri Estudiante Complutense felope06@ucm.es

MARIA PILAR MARTINEZ TABOADA PDI Complutense Facultad de Geografía e Historia ptaboada@ghis.ucm.es

MARTA POZA YAGUE PDI Complutense Facultad de Geografía e Historia
martapoza@ghis.ucm.es

MARIA JOSE RAEZ GALLEGOS PTGAS Complutense Facultad de Geografía e Historia
mjraezga@pas.ucm.es

LAURA RODRIGUEZ PEINADO PDI Complutense Facultad de Geografía e Historia
larodrig@ucm.es

5. Desarrollo de las actividades

Al tratarse de un proyecto de gestión no ha habido actividades al uso, pues su carácter técnico ha obligado a un trabajo de gabinete para el desarrollo del Manual de la Calidad y los procesos, así como el trabajo sistemático con los agentes implicados para recoger las evidencias necesarias. Por ello, la justificación económica se reduce a la compra de una pantalla para la Facultad de Geografía e Historia para la difusión de las actividades e informaciones relacionadas con los diferentes procesos de la calidad.

6. Anexos

<https://geografiaehistoria.ucm.es/calidad>