



UNIVERSIDAD
DE MÁLAGA

ACTA DE LA SESIÓN DE LA COMISIÓN DE GARANTÍA DE CALIDAD DE LA E.T.S. INGENIERÍA INFORMÁTICA DEL 3 DE MARZO DE 2011

Siendo las 10:30 del 3 de marzo de 2011, en la Sala de Juntas de la E. T. S. de Ingeniería Informática, comienza la sesión, con el siguiente orden del día:

1. Aprobación, si procede, del acta de la sesión anterior.
2. Análisis de indicadores y revisión de la memoria de resultados anual.
3. Propuesta de acciones de Mejora
4. Objetivos de calidad para el próximo año
5. Ruegos y preguntas

Con la participación de los miembros de la Comisión relacionados en el Anexo I, se comienza la reunión. La reunión se ha de suspender en el punto 2 del orden del día, a las 12:30, debido a los compromisos docentes del Coordinador de Calidad, y se acuerda proseguir con la sesión el lunes 7 de marzo a las 11:00 en la misma Sala de Juntas.

1. Aprobación, si procede, del acta de la sesión anterior

El acta de la sesión anterior, correspondientes a la reunión del 21 de diciembre de 2010, es aprobada por asentimiento.

2. Análisis de indicadores y revisión de la memoria de resultados anual

Aunque en la reunión anterior se elaboró una versión preliminar de la memoria de resultados, la ausencia de los indicadores que debía proporcionar la Unidad Técnica de Calidad, no hizo posible llegar a conclusiones relevantes, ya que solo se disponía de los indicadores propios del Centro.

Con fecha 24 de febrero de 2011, se recibieron gran parte de los indicadores, lo que ha permitido realizar un análisis del Sistema de Garantía de Calidad, que completa el realizado parcialmente en la sesión anterior.

Como resultado del análisis de los indicadores, se elabora la memoria anual de resultados que se adjunta como Anexo II de este acta, resaltando los aspectos que se detallan a continuación para ser tenidos en cuenta en la recopilación futura de indicadores, y análisis posteriores.

La forma de proceder, una vez recopilados los 77 indicadores (incluyendo los generales de la Universidad y los específicos del Centro), fue la de asignar a cada uno de los miembros de la Comisión un grupo de indicadores, con el objetivo de presentar al resto de componentes un análisis, resumen y propuesta de conclusiones, relativas a esos indicadores. Tras cada presentación, se procedió a una discusión global para obtener las conclusiones que se muestran en la memoria de resultados.



Los indicadores correspondientes a las tasas de graduación (IN03), de abandono (IN04), de eficiencia (IN05), de rendimiento (IN27) y éxito (IN28), fueron objeto de una atención especial. En particular, sorprende el bajo nivel de **tasa de graduación** y alto **abandono**, lo que se explica debido a la situación que se arrastra tradicionalmente en los estudios de Informática, en relación al Proyecto Fin de Carrera (PFC), y que posiblemente sea coincidente con las circunstancias de otras ingenierías. En efecto, el número de estudiantes que superan todas las asignaturas del plan de estudios de alguno de los tres títulos de grado, y a los que solo resta la defensa del PFC, es bastante alto. Además, el tiempo que estos estudiantes invierten en finalizar el PFC se prolonga debido a que, en la mayoría de los casos, los estudiantes se incorporan al mercado laboral. Esta debe ser la causa de que los indicadores IN03 e IN04 difieren mucho de los valores presentados por el resto de títulos de grado de la Universidad (reduciéndose a menos de la mitad la tasa de graduación, y duplicándose la tasa de abandono). En cualquier caso, no se descarta en el caso del indicador IN03 que exista algún error en la recopilación de datos (por ejemplo, resulta excesivamente extraño que en la Ingeniería Técnica en Informática de Sistemas solo 2 de 115 estudiantes haya obtenido el título en el tiempo previsto o un año más). Esta diferencia no es tan acusada en el resto de tasas (IN05, IN27 e IN28), situándose en torno al 10% en comparación con las tasas generales de la universidad. Por otro lado, con respecto a la **tasa de eficiencia** (IN05), para poder valorarlo adecuadamente, sería de interés conocer otros datos como el número de convocatorias utilizadas en las asignaturas, así como el número medio de créditos en que se matriculan los estudiantes en el año. De esta forma, se podrían proponer acciones para mejorar la tasa de eficiencia. En cualquier caso, para poder valorar adecuadamente estos indicadores, sería conveniente compararlos con los valores correspondientes al resto de ingenierías. En esta misma situación se encuentra el indicador IN36, sobre nivel de inserción laboral de los egresados. A petición de la Comisión, la Unidad Técnica de Calidad remitió la media de las tasas por cada rama de conocimiento, con lo que se pudo constatar que, en términos generales, las tasas están en línea con las del resto de ingenierías, a excepción de la tasa de abandono que es, sensiblemente, más alta. Por otro lado, los resultados de la Ingeniería Técnica en Informática de Sistemas son, por lo general, ligeramente peores que el de las otras dos titulaciones de grado.

Por último, y en relación a estas tasas, es importante advertir que éstas serán cada vez menos representativas (especialmente, las tasas de graduación y abandono) conforme los títulos se vayan extinguiendo.

Uno de los indicadores que se ha observado incomprensiblemente bajo es el IN24, sobre la satisfacción de los estudiantes con las actividades de orientación profesional y laboral. En este sentido, con objeto de mejorar este indicador, se propone una acción de mejora. En cualquier caso, se desea resaltar el hecho de que los indicadores IN23 e IN24, a pesar de la similar denominación, se refieren a actividades de orientación de diversa naturaleza: en el caso del indicador IN23 se hace referencia a actividades de orientación genéricas de los estudiantes, mientras que el indicador IN24 es específicamente relativo a orientación profesional.



Combinando la información que se desprende de los indicadores IN20 e IN22, parece deducirse que los estudiantes finalmente matriculados en los títulos de grado, son de primera opción.

El indicador IN28, que mide la proporción de aprobados frente a presentados se considera aceptable, tratándose de títulos de Ingeniería. No obstante, se considera necesaria información adicional para interpretar de forma adecuada el indicador IN27, dado que el número de estudiantes no presentados es relativamente alto. Por este motivo, se propone una acción de mejora consistente en añadir alguna consulta en la encuesta de satisfacción de los estudiantes referente a las causas por las que no se presentan a los exámenes (dificultad de las asignaturas, exceso de matriculación de créditos, alta expectativa de las asignaturas frente a la realidad, etc.).

En relación al indicador IN30, la forma de cálculo parece inadecuada, dado que el porcentaje se calcula con respecto al total de estudiantes, en vez del total de estudiantes que pueden realizar movilidad, que suelen ser los de los últimos cursos. Debería replantearse la fórmula de cálculo de este indicador.

Aunque los valores alcanzados en los indicadores IN54 e IN55 son muy positivos, dado que uno de los objetivos de calidad de este año, y de los que se proponen para el siguiente, tiene que ver con la formación del PDI, se muestra necesario analizar la evolución de estos indicadores en el futuro. Lo mismo puede decirse de los valores alcanzados en los indicadores IN56 e IN57, que muestran una buena participación y un alto grado de satisfacción del PAS con las actividades de formación llevadas a cabo. Los valores del indicador IN58 indican que en todas las titulaciones impartidas en el centro la media de las encuestas a profesores y alumnos revela que los resultados son mejorables, a excepción de uno de los másteres, pero tanto en éste como en el resto de titulaciones, el número de encuestados es excesivamente bajo para poder considerar estos datos concluyentes. En relación a los indicadores IN60, IN61, IN62 e IN63, los resultados indican un alto grado de satisfacción con los servicios ofrecidos por el centro. Los buenos resultados parecen estar relacionados con el bajo número de reclamaciones en los servicios medidos por el indicador IN60 y por el compromiso del centro con mejorar la calidad de los servicios que ofrece, entre otras cosas, atendiendo y resolviendo el 100% de todas las reclamaciones e incidencias recibidas. En este sentido cabe destacar que el número total de las reclamaciones es muy bajo en relación al número de usuarios de dichos servicios. De hecho, los servicios de conserjería, secretaría y apoyo tecnológico a la docencia no han recibido ninguna reclamación durante el curso 2009/2010, estando todas las reclamaciones concentradas en el servicio de biblioteca. Con objeto de comprobar en posteriores análisis del sistema si la ausencia de reclamaciones es por el alto grado de satisfacción con los servicios, o bien por el desconocimiento de los procedimientos para presentar reclamaciones, se propone como acción de mejora el fomento del sistema de quejas, reclamaciones y felicitaciones habilitado por la Universidad. En el resto de indicadores correspondientes al servicio de Biblioteca, para los que existen datos previos, se observa un aumento de su uso (préstamos bibliotecarios, acceso a bases de datos bibliográficas, recursos informáticos, etc.).



así como un aumento de medios informáticos. La disminución de los préstamos interbibliotecarios parece responder al aumento de recursos bibliográficos propios.

4. Propuesta de acciones de Mejora

Como también se recoge en la memoria anual de resultados, se proponen las siguientes acciones de mejora, como consecuencia de reflexionar sobre los indicadores que se mencionan:

- Establecimiento de mecanismos para la medición de la participación de estudiantes en actividades de orientación (IN23).
- Concreción de una estrategia global para evitar el absentismo de los estudiantes, pero manteniendo su participación activa en clase (relacionado con uno de los objetivos de calidad que se consideran no cubiertos).
- Difusión de la existencia de la Comisión de Coordinación entre los representantes en COA de estudiantes.
- Reforzar las actividades de orientación profesional y laboral que realiza el Centro para complementar las que desarrolla la Universidad (IN24).
- Añadir a la encuesta de satisfacción de los estudiantes alguna consulta que dé información sobre la alta tasa de no presentados en los exámenes (IN27).
- Fomentar el uso del sistema de “quejas, sugerencias y felicitaciones” establecido por la UMA en su página Web, en relación a los servicios.

Para cada una de las acciones de mejora planteadas, se proporciona su ficha correspondiente (F01-PE05).

5. Objetivos de calidad para el próximo curso

También como consecuencia del análisis realizado, y contemplados también en la memoria anual de resultados, se plantean los siguientes objetivos de calidad para el año 2011:

- Complementar la promoción de difusión de la oferta formativa, con acciones proactivas en los centros de enseñanza secundaria.
- Mantener el alto grado de satisfacción del PDI con las actividades de formación del Centro.
- Elaboración de estrategias para la disminución del absentismo de los estudiantes en los primeros cursos de los títulos de grado.
- Promover una campaña para facilitar que los estudiantes de títulos a extinguir a los que solo falta el PFC terminen sus estudios.

Estos objetivos se recogen en la ficha F03-PE01.

6. Ruegos y preguntas

No se realizan preguntas.

Y sin más asuntos que tratar, se levanta la sesión a las 13:00 del día 7 de marzo de 2011.



UNIVERSIDAD
DE MÁLAGA

Fdo.: Ernesto Pimentel
Coordinador de Calidad
Actuando también como Pte.

Relación de asistentes

D. Juan Baeza Villalba
D^a María Ángeles González Navarro
D. Daniel López
D. José Francisco Martín
D. Ernesto Pimentel Sánchez
D. Enrique Soler Castillo

