



UNIVERSIDAD
DE MÁLAGA

*Facultad de
Filosofía y Letras*

MANUAL DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE LA CALIDAD DE LA FACULTAD DE FILOSOFÍA Y LETRAS DE LA UNIVERSIDAD DE MÁLAGA



ÍNDICE

Presentación

- Capítulo 1. El Sistema de Garantía de la Calidad de los Centros de la Universidad de Málaga
- Capítulo 2. Presentación del Centro
- Capítulo 3. Estructura del Centro para el desarrollo del Sistema de Garantía de la Calidad
- Capítulo 4. Política y objetivos de calidad
- Capítulo 5. Garantía de calidad de los programas formativos
- Capítulo 6. Orientación al aprendizaje
- Capítulo 7. Personal académico y de apoyo
- Capítulo 8. Recursos materiales y servicios
- Capítulo 9. Resultados de la formación
- Capítulo 10. Información pública
- Anexo 1. Mapa de procesos
- Anexo 2. Listado de indicadores
- Anexo 3. Fichas de indicadores

Edición	Fecha	Motivo de la modificación
00	01/07/09	Edición Inicial

Elaboración: Comisión de Garantía de la Calidad del Centro Fecha: 29/06/09	Revisión: Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social Fecha: 30/06/09	Aprobación: Junta de Centro Fecha: 01/07/09
---	---	---



UNIVERSIDAD
DE MÁLAGA

**MANUAL DEL SGC
PRESENTACIÓN DEL MANUAL**

*Facultad de
Filosofía y Letras*

**PRESENTACIÓN DEL MANUAL DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE LA
CALIDAD DE LOS CENTROS DE LA
UNIVERSIDAD DE MÁLAGA**

Edición	Fecha	Motivo de la modificación
00	01/07/09	Edición Inicial

Elaboración: Comisión de Garantía de la Calidad del Centro Fecha: 29/06/09	Revisión: Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social Fecha: 30/06/09	Aprobación: Junta de Centro Fecha: 01/07/09
---	---	---

La Universidad de Málaga entre los objetivos institucionales formulados en su Plan Estratégico se plantea, en primer lugar, “desarrollar un modelo educativo que promueva una enseñanza de calidad, competitiva, acreditada, orientada al empleo y convergente con el Espacio Europeo de Educación Superior”

Con el fin de alcanzar el objetivo institucional, arriba citado, y al objeto de favorecer la mejora continua de las titulaciones impartidas en la Universidad de Málaga y garantizar en todas ellas un nivel de calidad que facilite su acreditación y el mantenimiento de la misma, la Rectora y su Equipo de Gobierno, consideran necesario diseñar, implantar, mantener y desarrollar un Sistema de Garantía de la Calidad (SGC) en cada uno de los Centros de la Universidad de Málaga.

Atendiendo al proceso diseñado por la Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación (ANECA), la acreditación de una enseñanza oficial de grado o de máster se articula mediante la aplicación de nueve criterios de calidad desarrollados a través de cuarenta y seis directrices. La estructura de relaciones en las que se basa el sistema de garantía de la calidad se ha construido sobre cinco ejes, cada uno de ellos hace referencia a uno o varios criterios de calidad tal y como se representa en la figura P.1.

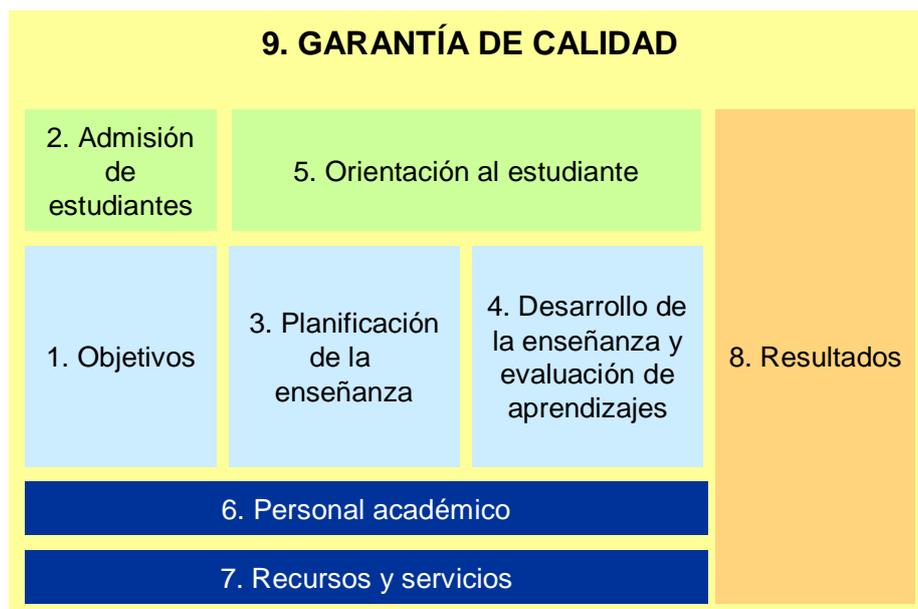


FIGURA P.1
ESQUEMA DEL MODELO DE ACREDITACIÓN
(Fuente: Programa AUDIT, ANECA, 2007)

 <p>UNIVERSIDAD DE MÁLAGA</p>	<p>MANUAL DEL SGC PRESENTACIÓN DEL MANUAL</p>	<p><i>Facultad de Filosofía y Letras</i></p>
--	---	--

El criterio nueve, que constituye por si mismo un eje en el que se apoyan el resto de los criterios y ejes, ha de mostrar que los responsables del Plan de Estudios a acreditar han establecido algún Sistema de Garantía de la Calidad que les permita analizar las desviaciones de lo planificado y las áreas susceptibles de mejora. Dicho sistema también hace posible definir e implantar propuestas para la mejora continua del plan de estudios.

En su definición, se indica que “los responsables de la enseñanza disponen de sistemas de garantía de calidad que analizan su desarrollo y resultados, y que le permiten definir e implantar acciones de mejora continua de la calidad, con la participación de todos los implicados”, lo que supone que:

1º Existe un sistema de recogida de información, de revisión y mejora:

- De los objetivos del plan de estudios.
- De las políticas y procedimientos de admisión.
- De la planificación de la enseñanza.
- Del desarrollo de la enseñanza y de la evaluación de los estudiantes.
- De las acciones para orientar al estudiante.
- De la dotación de personal académico.
- De los recursos y servicios de la enseñanza.
- De los resultados de aprendizaje.

2º Existen procedimientos de consulta que permiten recabar información de egresados, empleadores u otros grupos sociales relevantes, sobre la inserción profesional de los titulados, la formación adquirida (conocimientos, aptitudes y destrezas) y los perfiles profesionales o las necesidades de formación continua.

El SGC de los Centros de la Universidad de Málaga se diseñará por cada uno de ellos, con el apoyo y asesoramiento técnico de la Unidad Técnica de Calidad de la Universidad de Málaga, que elaborará y proporcionará una documentación marco, que ha de ser personalizada por cada Centro atendiendo a sus peculiaridades, garantizando el cumplimiento de los requisitos contenidos en la propuesta de acreditación elaborada por la ANECA.

El documento básico del SGC implantado en los Centros de la Universidad de Málaga es el Manual del Sistema de Garantía de la Calidad (MSGC), dado que en él se

 <p>UNIVERSIDAD DE MÁLAGA</p>	<p>MANUAL DEL SGC PRESENTACIÓN DEL MANUAL</p>	<p><i>Facultad de Filosofía y Letras</i></p>
--	---	--

definen las características generales del sistema, los requisitos que atiende, su alcance y las referencias a la documentación genérica de la que se parte o a los procedimientos que lo desarrollan.

La documentación del SGC se completa con un Manual de Procedimientos compuesto por una serie de documentos a los que se hace continua referencia en el MSGC.

Asimismo, forma parte del MSGC la definición de la política y objetivos de la calidad del Centro, como un Anexo del capítulo 4, elaborada y revisada según se indica en el correspondiente procedimiento (*Procedimiento para la definición y la revisión de la política y de los objetivos de la calidad*).

En los diferentes capítulos del MSGC o en los procedimientos que lo desarrollan se hace referencia a las evidencias o registros que se originan como consecuencia de su aplicación y que constituyen evidencia de la misma.

El Decano o Director del Centro ha de procurar que los miembros del Centro (personal docente e investigador, personal de administración y servicios y alumnos) tengan acceso a los documentos del SGC que les sean de aplicación, particularmente al MSGC, por lo que dispondrá en la página Web del Centro un lugar adecuado en el que figure una versión actualizada del mismo y comunicará por la vía que considere adecuada los cambios que se vayan produciendo en su redacción.



INDICE

1.1. OBJETO

1.2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

1.3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

1.4. DESARROLLO

1.4.1. Introducción

1.4.2. Objetivos del SGC

1.4.3. Alcance del SGC

1.4.4. Documentos del SGC

1.4.5. Manual del SGC

Edición	Fecha	Motivo de la modificación
00	01/07/09	Edición Inicial
01	25/06/14	Cambio de la denominación del PC13

Elaboración: Comisión de Garantía de la Calidad del Centro Fecha: 16/05/14	Revisión: Servicio de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social Fecha: 28/05/14	Aprobación: Consejo de Gobierno Fecha: 25/06/14
---	---	---

 <p>UNIVERSIDAD DE MÁLAGA</p>	<p align="center">MANUAL DEL SGC CAPÍTULO 1: El Sistema de Garantía de la Calidad de los Centros de la Universidad de Málaga</p>	<p align="center"><i>Facultad de Filosofía y Letras</i></p>
--	---	--

1.1. OBJETO

El objetivo de este capítulo del Manual del Sistema de Garantía de la Calidad (MSGC) de los Centros de la Universidad de Málaga es exponer los fundamentos y el alcance del SGC implantado en cada uno de ellos, para garantizar la calidad de las titulaciones impartidas en cada Centro y, por tanto, en el conjunto de la Universidad de Málaga, así como el compromiso de la Facultad de Filosofía y Letras y de la propia Universidad de Málaga en el cumplimiento y mejora de sus obligaciones docentes.

1.2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

El ámbito de aplicación del SGC de los Centros de la Universidad de Málaga incluye a todas las titulaciones que se imparten en cada uno de ellos y de las que el Centro es responsable (grados, másteres y doctorados).

1.3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

La documentación de referencia que será aplicable al SGC es la normativa relativa al gobierno de la Universidad de Málaga (Estatutos y Reglamentos Generales), la de carácter propio de cada uno de sus Centros, así como la procedente del Ministerio de Educación, Cultura y Deportes, Junta de Andalucía y Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación (ANECA) referente a la configuración, desarrollo y evaluación de las titulaciones, así como a los sistemas de Garantía de la Calidad (programa AUDIT).

1.4. DESARROLLO

En este apartado, tras una exposición de los antecedentes sobre la necesidad en los Centros de la implantación de un Sistema de Garantía de la Calidad, se describen los objetivos y el alcance del SGC, así como los documentos de los que consta y la estructura del Manual del SGC.

 <p>UNIVERSIDAD DE MÁLAGA</p>	<p align="center">MANUAL DEL SGC CAPÍTULO 1: El Sistema de Garantía de la Calidad de los Centros de la Universidad de Málaga</p>	<p align="center"><i>Facultad de Filosofía y Letras</i></p>
--	--	---

1.4.1. Introducción

Como establece la Ley Orgánica de Modificación de la Ley Orgánica de Universidades (LOMLOU) y los Decretos que la desarrollan, todas las titulaciones oficiales universitarias han de someterse a un proceso de acreditación por parte de la ANECA (o por parte de los órganos competentes de las Comunidades Autónomas, en algunos casos), tanto en el momento de solicitar la propuesta de desarrollo de la titulación que se presenta (verificación), como una vez que ésta se ha implantado completamente (acreditación).

El diseño del SGC de los Centros de la Universidad de Málaga, elaborado según los principios expuestos en el modelo de acreditación descrito en la presentación del MSGC y basado en la propuesta del programa AUDIT de la ANECA, habrá de ser verificado por esta Agencia y, una vez implantado, será sometido a un proceso de certificación por parte de dicha Agencia. Por tanto, la disponibilidad del SGC certificado en los Centros de la Universidad de Málaga facilitará la verificación de los futuros títulos universitarios, dado que el SGC atiende a los requerimientos normativos de autorización y registro de los títulos de grado, máster y doctorado.

La garantía de 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 demostrar su compromiso con la calidad de sus programas y títulos y que se comprometen a diseñar, implantar, mantener y desarrollar los medios que aseguren y demuestren esa calidad.

El desarrollo de sistemas de garantía de la calidad exige un equilibrio adecuado entre las acciones promovidas por las instituciones universitarias y los procedimientos de garantía externa de calidad favorecidos desde las agencias de evaluación. La conjunción de ambos configura el Sistema de Garantía de la Calidad del sistema universitario de referencia.

El diseño del sistema comprende:

- Determinar las necesidades y expectativas de los estudiantes, así como de otros grupos de interés, con relación a la formación que se ofrece en las instituciones universitarias.

 <p>UNIVERSIDAD DE MÁLAGA</p>	<p align="center">MANUAL DEL SGC CAPÍTULO 1: El Sistema de Garantía de la Calidad de los Centros de la Universidad de Málaga</p>	<p align="center"><i>Facultad de Filosofía y Letras</i></p>
--	--	---

- Establecer los objetivos y el ámbito de aplicación del sistema de Garantía de la Calidad.
- Determinar los criterios de garantía de la calidad.

1.4.2. Objetivos del SGC

El diseño de un Sistema de Garantía de la Calidad conforma un elemento esencial en la política y actividades formativas de los Centros de la Universidad de Málaga, por lo que éstos fijan de antemano los objetivos que pretenden alcanzar como resultado de su implantación.

Así, el objetivo básico del SGC de los Centros de la Universidad de Málaga es garantizar la calidad de todas las titulaciones de las que son responsables (grados, másteres y doctorados). Para ello, cuando se considere necesario, el SGC revisará y mejorará sus programas formativos, basados en las necesidades y expectativas de sus grupos de interés, a los que tendrá puntualmente informados.

Con ello se espera:

- Responder al compromiso de satisfacción de las necesidades y expectativas generadas por la sociedad.
- Ofrecer la transparencia exigida en el marco del Espacio Europeo de Educación Superior (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 acreditación de las titulaciones implantadas en los Centros de la Universidad.

En la elaboración de su SGC, los Centros de la Universidad de Málaga contemplan, entre otros, los siguientes principios de actuación:

- Legalidad y seguridad jurídica: Los Centros de la Universidad de Málaga diseñan su SGC de acuerdo con la legislación universitaria vigente y con los criterios y

 <p>UNIVERSIDAD DE MÁLAGA</p>	<p>MANUAL DEL SGC CAPÍTULO 1: El Sistema de Garantía de la Calidad de los Centros de la Universidad de Málaga</p>	<p><i>Facultad de Filosofía y Letras</i></p>
--	---	--

directrices para la garantía de la calidad establecidas en el Espacio Europeo de Educación Superior.

- Publicidad, transparencia y participación: Los Centros de la Universidad de Málaga darán difusión al proceso de elaboración de su SGC, establecerán procedimientos para facilitar el acceso a las propuestas e informes que se generen durante dicha elaboración y harán posible la participación de todos los grupos de interés implicados.

1.4.3. Alcance del SGC

Como se ha indicado con anterioridad, el alcance del SGC de los Centros de la Universidad de Málaga incluye a todas las titulaciones de las que cada uno es responsable, tanto de grado como de máster y de doctorado.

En conjunto, el SGC de los Centros de la Universidad de Málaga 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 1.1., en la que se representa el “Ciclo de Mejora de la Formación Universitaria” (adaptada de la Guía para el diseño de SGC de la formación universitaria. Programa AUDIT de la ANECA).



FIGURA 1.1.
CICLO DE MEJORA CONTINUA DE LA FORMACIÓN UNIVERSITARIA
(Fuente: adaptada del Programa AUDIT, ANECA, 2007)

1.4.4. Documentos del SGC

Los documentos que configuran el SGC de los Centros de la Universidad de Málaga, son básicamente el presente Manual del Sistema de Garantía de la Calidad (MSGC) y el Manual de Procedimientos del Sistema (MPSGC), que recoge un conjunto de procedimientos elaborados a partir del mapa de procesos anteriormente descrito.

Todos los documentos básicos serán elaborados por la Unidad Técnica de Calidad de la Universidad de Málaga, bajo la forma de documento marco, que ha de ser personalizado por cada Centro de la Universidad de Málaga sobre la base de sus particularidades y del cumplimiento de los requisitos contenidos en la propuesta de acreditación elaborada por la ANECA.

Como se aprecia a partir del contenido del índice del MSGC, este Manual se estructura en tres capítulos iniciales, que sirven de introducción a la definición del SGC, y se

 <p>UNIVERSIDAD DE MÁLAGA</p>	<p align="center">MANUAL DEL SGC CAPÍTULO 1: El Sistema de Garantía de la Calidad de los Centros de la Universidad de Málaga</p>	<p align="center"><i>Facultad de Filosofía y Letras</i></p>
--	--	---

desarrolla posteriormente en los capítulos 4 a 10, elaborados a partir de la propuesta del programa AUDIT, que indica que en su SGC cada Centro deberá contemplar, como mínimo, los siguientes elementos que afectan a la formación universitaria:

1. **Diseño de la Oferta formativa:**
 - 1.1. Definición de política y objetivos de calidad
 - 1.2. Definición y aprobación de programas formativos
 - 1.3. Criterios de admisión de estudiantes
 - 1.4. Planificación de la oferta formativa
 - 1.5. Criterios para la eventual suspensión del título

2. **Desarrollo de la enseñanza y otras actuaciones orientadas a los estudiantes:**
 - 2.1. Actividades de acogida y apoyo al aprendizaje
 - 2.2. Desarrollo de la oferta formativa
 - 2.3. Metodología de enseñanza-aprendizaje
 - 2.4. Evaluación del aprendizaje
 - 2.5. Prácticas externas y movilidad de estudiantes
 - 2.6. Orientación profesional
 - 2.7. Evaluación y mejora de la oferta formativa
 - 2.8. Despliegue de las Acciones de mejora detectadas
 - 2.9. Gestión de las quejas y reclamaciones
 - 2.10. Gestión de expedientes y tramitación de títulos

3. **Personal académico y de apoyo a la docencia:**
 - 3.1. Acceso, evaluación, promoción, formación, reconocimiento y apoyo a la docencia

4. **Recursos materiales y servicios:**
 - 4.1. Diseño, gestión y mejora de aulas, espacios de trabajo, laboratorios y espacios experimentales, bibliotecas y fondos bibliográficos
 - 4.2. Recursos y servicios de aprendizaje y apoyo a los estudiantes

5. **Resultados de la formación:**
 - 5.1. Medición, análisis y utilización de resultados:
 - 5.1.1. Inserción laboral
 - 5.1.2. Académicos
 - 5.1.3. Satisfacción de los diferentes grupos de interés

6. **Información pública:**
 - 6.1. Difusión de información actualizada sobre la formación universitaria

Como se indicó anteriormente, la documentación del SGC se completa con una serie de procedimientos (agrupados como Manual de Procedimientos del Sistema de Garantía de la Calidad: *MPSGC*), a los que se hace referencia continua en el MSGC.

Asimismo, forma parte del SGC la definición de la política y objetivos de la calidad del Centro, como un Anexo del Procedimiento para la elaboración y revisión de la política y objetivos de calidad (PE01).

 <p>UNIVERSIDAD DE MÁLAGA</p>	<p align="center">MANUAL DEL SGC CAPÍTULO 1: El Sistema de Garantía de la Calidad de los Centros de la Universidad de Málaga</p>	<p align="center"><i>Facultad de Filosofía y Letras</i></p>
--	--	---

En los diferentes capítulos del MSGC, o en los procedimientos que lo desarrollan, se hace referencia a las evidencias o registros que se originan como consecuencia de su aplicación.

En caso de que se considere necesario, se elaborarán formatos para recoger la información necesaria para su archivo y quedará constancia de los mismos en los correspondientes procedimientos o capítulos del MSGC.

1.4.5. El Manual del SGC

Como se indicó anteriormente, el MSGC incluye una descripción general del Sistema de Garantía de la Calidad de los Centros de la Universidad de Málaga, de acuerdo con las directrices del programa AUDIT elaborado por la ANECA. Y deberá ajustarse a la siguiente estructura:

El encabezado de cada una de las páginas interiores del MSGC recoge:

- Título del Documento: MSGC
- Número de capítulo y título del mismo

El pie de cada una de las páginas incluye:

- Referencia: MSGC/ordinal del capítulo
- Número de revisión del capítulo y fecha de la misma
- Número de página y número total de páginas del capítulo

Cada capítulo se desglosa en los siguientes apartados:

- Objeto
- Ámbito de aplicación
- Documentación de referencia
- Desarrollo
- Anexos, en su caso, si proceden

El MSGC de los Centros de la Universidad de Málaga es elaborado por cada uno de los Centros, con el apoyo y asesoramiento de la Unidad Técnica de Calidad de la Universidad de Málaga a la que compete su revisión. El MSGC es aprobado por el Consejo de Gobierno, a propuesta de la Rectora de la Universidad de Málaga. Para su particularización en cada Centro, será revisado por el Coordinador/a de Calidad y aprobado por la Junta de Centro, a propuesta de su Decano/a o Director/a.

 <p>UNIVERSIDAD DE MÁLAGA</p>	<p align="center">MANUAL DEL SGC CAPÍTULO 1: El Sistema de Garantía de la Calidad de los Centros de la Universidad de Málaga</p>	<p align="center"><i>Facultad de Filosofía y Letras</i></p>
--	--	---

El MSGC deberá revisarse, al menos cada tres años o siempre que se produzcan cambios en la organización y/o actividades del Centro, en las normas que le afecten o como consecuencia de resultados de evaluaciones o revisiones del SGC. Cuando se produce algún cambio, se revisan los capítulos afectados del MSGC y se deja constancia en el número de revisión del pie de página y en la tabla de “Resumen de Revisiones” de la portada. De las revisiones anteriores queda una copia guardada, ya sea en formato papel o informático. De todos los cambios se informará a la Unidad Técnica de Calidad de la Universidad de Málaga, que deberá disponer de una copia actualizada del MSGC.

El sistema de control del MSGC permite la revisión independiente de cada capítulo. El número de revisión en vigor para cada capítulo aparece en el encabezado de todas las páginas de ese capítulo y en el índice del Manual.

El Decano/a o Director/a del Centro ha de procurar que todos los miembros del Centro, personal docente e investigador, personal de administración y servicios y alumnos/as, tengan acceso al MSGC, por lo que dispondrá en la página *Web* del Centro un lugar adecuado en el que figure una versión actualizada del mismo, y comunicará, por la vía que consideren más idónea, los cambios que se vayan produciendo en su redacción.



INDICE

2.1. OBJETO

2.2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

2.3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

2.4. DESARROLLO

2.4.1. Presentación

2.4.2. Organigrama

2.4.3. Órganos de gobierno. Comisiones

2.4.4. Personal académico y personal de administración y servicios

2.4.5. Reglamentos y normas

2.4.6. Vinculación del Equipo Rectoral y la Unidad Técnica de Calidad

2.5. DATOS DE IDENTIFICACIÓN

Edición	Fecha	Motivo de la modificación
00	01/07/09	Edición Inicial

Elaboración: Comisión de Garantía de la Calidad del Centro Fecha: 29/06/09	Revisión: Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social Fecha: 30/06/09	Aprobación: Junta de Centro Fecha: 01/07/09
---	---	---

 <p>UNIVERSIDAD DE MÁLAGA</p>	<p>MANUAL DEL SGC CAPÍTULO 2: Presentación del Centro</p>	<p><i>Facultad de Filosofía y Letras</i></p>
--	---	--

2.1. OBJETO

El objetivo de este capítulo del Manual del Sistema de Garantía de la Calidad (MSGC) es presentar las características del Centro. Se analizará brevemente su historia, los estudios que atiende, la situación dentro de la Universidad de Málaga, su estructura organizativa, personal académico y de apoyo, reglamentos y normas y otros aspectos que puedan resultar de interés.

2.2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

El ámbito de aplicación de este capítulo del Manual coincide con el ámbito del capítulo uno, es decir, incluye a todas las titulaciones que se imparten en el Centro (grados y másteres).

2.3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

- Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades.
- Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril, por la que se modifica la Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades.
- Ley 15/2003, de 22 de diciembre, Andaluza de Universidades.
- Real Decreto 1393, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de enseñanzas universitarias oficiales.
- Estatutos de la Universidad de Málaga.
- Documento sobre Criterios y Directrices para la Acreditación de Enseñanzas Universitarias en España, de la ANECA.
- Documento Criterios y Directrices para la Garantía de Calidad en el Espacio Europeo de Educación Superior, de la ENQA.
- Programa AUDIT de Implantación de Sistemas de Garantía de Calidad en la formación universitaria de la ANECA.
- Programa VERIFICA, que establece el protocolo para la verificación de títulos universitarios oficiales, de la ANECA.
- Programa DOCENTIA de la ANECA, subrogado por la AGAE, de evaluación de la actividad docente.

 <p>UNIVERSIDAD DE MÁLAGA</p>	<p>MANUAL DEL SGC CAPÍTULO 2: Presentación del Centro</p>	<p><i>Facultad de Filosofía y Letras</i></p>
--	---	--

- Reglamentos de la Universidad de Málaga.
- Reglamentos del Centro.
- Documentación propia del SGC.

2.4. DESARROLLO

2.4.1. Presentación

La Universidad de Málaga fue creada en 1972 (Decreto 2566/72 de 18 de agosto BOE 30-9-72), como respuesta a la fuerte demanda social de una provincia con un gran crecimiento demográfico y que hasta entonces dependía del distrito universitario de Granada.

El embrión de la Facultad de Filosofía y Letras lo constituyó el Colegio Universitario de Filosofía y Letras, que habiendo iniciado su actividad en 1970 y pasando a depender de la recién creada universidad, vivió su transformación en Facultad, por Decreto de 19 de septiembre de 1974, inicialmente con las Secciones de Geografía e Historia y de Filosofía.

En sus comienzos tuvo su primitiva ubicación en la Alameda Principal (como Colegio Universitario dependiente de la Universidad de Granada) y ya como Facultad pasó en 1974 al Colegio de San Agustín, hasta el curso 1984/85, en el que fue trasladada a su ubicación actual en el Campus de Teatinos.

La Facultad ha contado desde entonces con las titulaciones de Licenciado/a en Geografía, Historia, Filosofía, Filología Hispánica, Filología Clásica, Filología Inglesa, Historia del Arte y Traducción e Interpretación.

Así en este Centro se imparten 8 Titulaciones de Licenciatura: Geografía, Historia, Filología Clásica, Filología Hispánica, Filología Inglesa, Filosofía, Historia del Arte y Traducción e Interpretación, y 2 Masteres Oficiales de la Universidad de Málaga: Máster en Estudios Ingleses y Comunicación Multilingüe e Intercultural, Máster Oficial en Gestión del Patrimonio Literario y Lingüístico Español, Máster en Traducción, Mediación Cultural e Interpretación y Máster Oficial en Desarrollos Sociales de la Cultura Artística.

 <p>UNIVERSIDAD DE MÁLAGA</p>	<p>MANUAL DEL SGC CAPÍTULO 2: Presentación del Centro</p>	<p><i>Facultad de Filosofía y Letras</i></p>
--	---	--

2.4.2. Organigrama

La Facultad de Filosofía y Letras se gestiona académicamente con el liderazgo de un Equipo de Dirección formado por el Decano, la Secretaria, el Vicesecretario y tres Vicedecanatos; a saber: de Ordenación Académica, de Relaciones Internacionales y Cultura y Relaciones Institucionales.

2.4.3. Órganos de gobierno. Comisiones

Los Órganos de Gobierno de la Facultad de Filosofía y Letras son los siguientes:

-Junta de Facultad: El órgano de gobierno de la Facultad de Filosofía y Letras es la Junta de Centro, presidida por el Decano. Como tal le compete el establecimiento de las líneas generales de actuación del Centro y el control y coordinación de la labor de sus órganos de gestión y dirección.

La Junta de Centro está compuesta por el Decano y el Secretario, como miembros natos, además de 31 miembros electos, de acuerdo con la siguiente composición: 17 profesores con vinculación permanente a la Universidad de Málaga, 3 miembros del personal docente e investigador que no sean profesores con vinculación permanente a la Universidad de Málaga, 8 estudiantes y 3 miembros del personal de administración y servicios.

Los Vicedecanos y el Vicesecretario, si no fueron elegidos por sus respectivos sectores universitarios, asisten a la Junta de Centro, con voz, pero sin voto.

- a) Proponer la elaboración y modificación de planes de estudio
- b) Establecer los planes de ordenación académica detalladamente antes del comienzo de cada curso académico
- c) Elaborar las propuestas, de acuerdo con la capacidad y medios del Centro, para la admisión de estudiantes y criterios para su selección
- d) Elegir al Decano o Director del Centro y proponer su nombramiento al Rector
- e) Proponer contratos o convenios con otras entidades, en el ámbito de sus competencias.
- f) Informar al Consejo de Gobierno de las necesidades de modificación en la relación de puestos de trabajo del personal docente e investigador correspondientes al área o áreas de

 <p>UNIVERSIDAD DE MÁLAGA</p>	<p>MANUAL DEL SGC CAPÍTULO 2: Presentación del Centro</p>	<p><i>Facultad de Filosofía y Letras</i></p>
--	---	--

conocimiento que imparten docencia en el Centro y del personal de administración y de todos los servicios que integran el Centro.

- g) Controlar la aplicación de los fondos asignados al Centro en los Presupuestos de la Universidad de Málaga, de acuerdo con los criterios fijados en los mismos
- h) Elaborar el Reglamento de la Junta del Centro y cuantos otros reglamentos sean necesarios.
- i) Proponer las concesiones de Doctorado «Honoris Causa» y de la medalla de oro de la Universidad.
- j) El control del Decano, mediante preguntas e interpelaciones en los términos del reglamento de la Junta de Centro
- k) Cualesquiera otras funciones que se deriven de los presentes Estatutos, de su desarrollo reglamentario o de otras disposiciones normativas

La Junta de Centro de la Facultad de Filosofía y Letras cuenta con un Reglamento propio de funcionamiento, cuya última versión se aprobó en la sesión celebrada el 11 de julio de 2006.

- Comisión de Ordenación Académica: Esta comisión está compuesta por:

- a) El Decano del Centro o Vicedecano en quien delegue
- b) El Vicedecano responsable de la Ordenación Académica de la Facultad
- c) Un profesor, con dedicación a tiempo completo, por curso
- d) El Jefe de Secretaría del Centro
- e) Un estudiante por curso

Sus competencias son las siguientes:

- a) Conocer y hacer propuestas a la Junta de Centro sobre las cuestiones relativas a la ordenación de la actividad académica, así como de otras actividades complementarias, que no estén asignadas expresamente a otras Comisiones de Centro
- b) Conocer y hacer propuestas a la Junta de Centro sobre las cuestiones relativas a los sistemas de evaluación de los conocimientos de los estudiantes, así como conocer y resolver las reclamaciones y revisiones de los mismos.
- c) Ser responsable del control y evaluación pedagógica del profesorado, así como de cualesquiera otras cuestiones relativas a la renovación pedagógica de la enseñanza.

Anualmente deberá remitir sus informes a la Comisión de Ordenación Académica y Profesorado de la Universidad.

 <p>UNIVERSIDAD DE MÁLAGA</p>	<p>MANUAL DEL SGC CAPÍTULO 2: Presentación del Centro</p>	<p><i>Facultad de Filosofía y Letras</i></p>
--	---	--

d) Valorar cada uno de los programas y hacer propuestas para la coordinación de los mismos, e informar a la Junta de Centro para su aprobación, si procede. La Dirección del Centro, una vez aprobado el programa académico del mismo, procederá a su publicación y difusión.

Las competencias de la COA se desarrollan en un Reglamento emanado de la Junta de Centro, cuya última versión se aprobó en la sesión de la Junta de Facultad celebrada el 13 de junio de 2005

- **Subcomisión de Relaciones Internacionales:** Esta comisión regula las actividades del Centro en materia internacional. La composición y funciones específicas en las que estarán representados todos los sectores de la comunidad universitaria, serán determinadas por el Consejo de Gobierno, el cual aprobará también su reglamento.

- **Comisión de Garantía de Calidad del Centro:** Esta Comisión participa en las tareas de planificación y seguimiento del SGC y actúa, además, como uno de los vehículos de comunicación interna de la política, objetivos, planes, programas, responsabilidades y logros de este sistema. Entre sus funciones, destacan:

- Verifica la planificación del SGC del Centro, de modo que se asegure el cumplimiento de los requisitos generales del Manual del SGC, de la Política y los Objetivos de la Calidad y de los requisitos contemplados en las guías de verificación y certificación correspondientes
- Recibe y, en su caso, coordina la formulación de los objetivos anuales del Centro 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
- Recibe información del Decano Director sobre los proyectos de modificación del organigrama y se posiciona ante los mismos
- Estudia y, en su caso, aprueba la implantación de las propuestas de mejora del SGC sugeridas por los restantes miembros del Centro

 <p>UNIVERSIDAD DE MÁLAGA</p>	<p>MANUAL DEL SGC CAPÍTULO 2: Presentación del Centro</p>	<p><i>Facultad de Filosofía y Letras</i></p>
--	---	--

- Decide la periodicidad y la duración, dentro de su ámbito de competencia, de las campañas de recogida de encuestas de medida de la satisfacción de los grupos de interés
- Es informada por el Coordinador de Calidad de los resultados de las encuestas de satisfacción y propone criterios para la consideración de las propuestas de mejora que puedan derivarse de esos resultados

La Comisión de Garantía de la Calidad del Centro está compuesta por su Decano, que actuará como Presidente, el Coordinador de Calidad, un representante de cada una de las Titulaciones del Centro, un representante de los alumnos y otro del Personal de Administración y Servicios.

Las competencias de la CGC se desarrollan en un Reglamento, cuya última versión se aprobó en Junta de Centro, en la sesión celebrada el 24 de noviembre de 2008.

- **Comisión de Posgrado:** Las funciones de la Comisión de Posgrado son las siguientes: diseño, control, planificación, desarrollo y revisión periódica de los títulos, sus objetivos y competencias asociadas a las Titulaciones de Postgrado. Esta comisión está compuesta por:

- a) El Decano o Vicedecano en quien delegue
- b) El Secretario del Centro
- c) Un profesor representante de Doctorado
- d) Un profesor representante de Másteres
- e) Un profesor representante de otros Cursos
- f) Un representante del Personal de Administración y Servicios

2.4.4. Personal académico y personal de administración y servicios

El personal académico y del personal de administración y servicios para el desarrollo de las titulaciones impartidas en el Centro presenta un perfil idóneo desde el punto de vista laboral y académico. En los procedimientos para las verificaciones y aprobaciones de las

 <p>UNIVERSIDAD DE MÁLAGA</p>	<p>MANUAL DEL SGC CAPÍTULO 2: Presentación del Centro</p>	<p><i>Facultad de Filosofía y Letras</i></p>
--	---	--

titulaciones impartidas se hace constar detalladamente la tipología y dedicación, formación, evaluación y promoción de los mismos.

2.4.5. Reglamentos y normas

La normativa que afecta a la actividad desarrolla en el Centro son las siguientes:

- L.O. 4/2007 por la que se modifica la Ley Orgánica 6/2001
- Estatutos de la Universidad de Málaga
- Normativa propia de la Universidad de Málaga
- Reglamento Interno de la Junta de Centro
- Normativas de funcionamiento de las comisiones de Centro

2.4.6. Vinculación del Equipo Rectoral y la Unidad Técnica de Calidad

La Unidad Técnica de Calidad de la Universidad de Málaga, adscrita al Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social, apoya el proceso de implantación del SGC en los Centros de la Universidad de Málaga. Para ello, aporta la documentación genérica del SGC y colabora en su revisión y en la planificación de su implantación y en su seguimiento. Asimismo, aportará la información necesaria (indicadores, informes, encuestas, etc.) para proceder al continuo análisis de resultados.

Sus responsabilidades directas quedan indicadas en los correspondientes procedimientos que configuran este SGC.

El Equipo Rectoral de la Universidad, apoya firmemente la implantación y desarrollo de los SGC en los Centros de la Universidad de Málaga, en tanto que suponen un refuerzo de la garantía de la calidad y mejora continua que sus titulaciones ofrecen, facilitan el proceso de acreditación de las mismas y coloca a la Universidad de Málaga en una situación favorable de cara a la competitividad con otras Universidades de su entorno.

 <p>UNIVERSIDAD DE MÁLAGA</p>	<p>MANUAL DEL SGC CAPÍTULO 2: Presentación del Centro</p>	<p><i>Facultad de Filosofía y Letras</i></p>
--	---	--

2.5. DATOS DE IDENTIFICACIÓN

Razón social	Facultad de Filosofía y Letras
Domicilio Social:	Campus de Teatinos s/n, 29071-Málaga
C. I. F. (de la UNIVERSIDAD)	Q-2918001E
E-mail	decanato@fil.uma.es
Teléfono	952 13 34 32
Telefax	952 13 18 23



INDICE

3.1. OBJETO

3.2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

3.3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

3.4. DESARROLLO

3.4.1. Equipo de Dirección

3.4.2. Coordinador de Calidad

3.4.3. Comisión de Garantía de la Calidad del Centro

3.4.4. Grupos de Mejora

Edición	Fecha	Motivo de la modificación
00	01/07/09	Edición Inicial

Elaboración: Comisión de Garantía de la Calidad del Centro Fecha: 29/06/09	Revisión: Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social Fecha: 30/06/09	Aprobación: Junta de Centro Fecha: 01/07/09
---	---	---

 <p>UNIVERSIDAD DE MÁLAGA</p>	<p align="center">MANUAL DEL SGC CAPÍTULO 3: Estructura del Centro para el desarrollo del Sistema de Garantía de la Calidad</p>	<p align="center"><i>Facultad de Filosofía y Letras</i></p>
--	---	---

3.1. OBJETO

El objeto de este documento es indicar la estructura que ha establecido la Facultad e Filosofía y Letras para lograr el desarrollo y cumplimiento de los objetivos marcados en su Sistema de Garantía de la Calidad.

3.2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

Todas las titulaciones que se imparten en la Facultad de Filosofía y Letras (grados y másteres) y todas las personas (docentes y de apoyo) implicadas en las mismas.

3.3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

- Estatutos de la Universidad de Málaga
- Reglamentos internos del Centro
- Manual del SGC y Manual de Procedimientos del SGC

3.4. DESARROLLO

3.4.1. Equipo de Dirección

El Equipo de Dirección del Centro, y en particular su Decano como principal responsable, actúa como corresponde a la Dirección de cualquier organización comprometida con el establecimiento, desarrollo, revisión y mejora de un sistema de Garantía de la Calidad.

En este sentido asume las responsabilidades que en los diferentes documentos del SGC se indican, establece la propuesta de política y objetivos del Centro, nombrará un Coordinador de Calidad, para que lo represente en todo lo relativo al seguimiento del SGC, propondrá a la Junta de Facultad la revisión de la composición y funciones de la Comisión de Garantía de la Calidad, promoverá la creación de grupos de mejora para atender a los

 <p>UNIVERSIDAD DE MÁLAGA</p>	<p>MANUAL DEL SGC CAPÍTULO 3: Estructura del Centro para el desarrollo del Sistema de Garantía de la Calidad</p>	<p><i>Facultad de Filosofía y Letras</i></p>
--	--	--

resultados de las revisiones y evaluaciones realizadas y liderará en todo momento las actuaciones correspondientes al SGC.

Como muestra inicial de su compromiso con la garantía de la calidad, el Decano del Centro propone el desarrollo e implantación de un SGC en el Centro, de acuerdo con las directrices propuestas por la Unidad Técnica de Calidad, así como la mejora continua de su eficacia.

Como consecuencia de ello, tanto todas las personas del Centro como cualesquiera otras cuyas funciones tengan relación con los procesos del sistema, están implicadas en la realización de actividades relacionadas con el SGC, y cada una de ellas es responsable de la implantación, en su campo de actividad específico, del sistema establecido en este MSGC.

Por tanto, el Decano del Centro exige que todas las personas del mismo 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 el Centro.

Para ello el Decano establece la Política y los Objetivos de la Calidad para las actividades objeto del alcance del SGC, comunica a todo su personal la importancia de satisfacer los requisitos de los grupos de interés, así como cumplir con los requisitos legales y reglamentarios derivados del desarrollo de sus actividades. Se compromete, además, a llevar a cabo revisiones del SGC y a asegurar la disponibilidad de los recursos necesarios para que se cumplan los Objetivos de la Calidad.

Igualmente, el Decano/Director mantiene una invitación, dirigida a todas las personas del Centro, para que realicen propuestas de mejora, las cuales serán estudiadas y, en su caso, aprobadas por la Comisión de Garantía de la Calidad, con el objetivo de mejorar los procesos y los resultados de la calidad.

3.4.2. Coordinador de Calidad

Para ayudar al Decano/Director en las tareas correspondientes al diseño, implantación, mantenimiento y mejora del SGC, se nombra un Coordinador de Calidad.

 <p>UNIVERSIDAD DE MÁLAGA</p>	<p align="center">MANUAL DEL SGC CAPÍTULO 3: Estructura del Centro para el desarrollo del Sistema de Garantía de la Calidad</p>	<p align="center"><i>Facultad de Filosofía y Letras</i></p>
--	---	---

Con independencia de las responsabilidades que se le indiquen en el correspondiente nombramiento o que le sean asignadas posteriormente por la Comisión de Garantía de la Calidad, el Coordinador de Calidad tiene la responsabilidad y autoridad suficiente para:

- Asegurar el establecimiento, implantación y mantenimiento de los procesos necesarios para el desarrollo del SGC del Centro.
- Informar al Equipo de Dirección sobre el desempeño del SGC y de cualquier necesidad de mejora.
- Asegurar que, en todos los niveles del Centro, se promueve la toma de conciencia de las necesidades y expectativas de los grupos de interés.

3.4.3. Comisión de Garantía de la Calidad del Centro

La Comisión de Garantía de la Calidad del Centro es un órgano que participa en las tareas de planificación y seguimiento del SGC, y actúa, además, como uno de los vehículos de comunicación interna de la política, objetivos, planes, programas, responsabilidades y logros de este sistema. Entre sus funciones, destacan:

- Verifica la planificación del SGC del Centro, de modo que se asegure el cumplimiento de los requisitos generales del Manual del SGC, de la Política y los Objetivos de la Calidad y de los requisitos contemplados en las guías de verificación y certificación correspondientes.
- Recibe y, en su caso, coordina la formulación de los objetivos anuales del Centro 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.
- Recibe información del Decano sobre los proyectos de modificación del organigrama y se posiciona ante los mismos.
- Estudia y, en su caso, aprueba la implantación de las propuestas de mejora del SGC sugeridas por los restantes miembros del Centro.
- Decide la periodicidad y la duración, dentro de su ámbito de competencia, de las campañas de recogida de encuestas de medida de la satisfacción de los grupos de interés.

 <p>UNIVERSIDAD DE MÁLAGA</p>	<p align="center">MANUAL DEL SGC CAPÍTULO 3: Estructura del Centro para el desarrollo del Sistema de Garantía de la Calidad</p>	<p align="center"><i>Facultad de Filosofía y Letras</i></p>
--	---	---

- Es informada por el Coordinador de Calidad de los resultados de las encuestas de satisfacción y propone criterios para la consideración de las propuestas de mejora que puedan derivarse de esos resultados

La Comisión de Garantía de la Calidad del Centro está compuesta por el Decano/a, el Coordinador/a de la Calidad, un representante de cada una de las titulaciones oficiales, incluidos los posgrados, un representante de los estudiantes, un representante del Personal de Administración y Servicios y un miembro de la Sección de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social.

En el caso que la Comisión lo considere necesario, podrá solicitar informes de expertos externos al Centro, así como sugerencias y aportaciones de los alumnos y otros grupos de interés que estime oportuno.

Los miembros de la Comisión serán nombrados por la Rectora a propuesta de la Junta de Centro, excepto el miembro de la Sección de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social que será nombrado por la Rectora a propuesta del Vicerrectorado al que está adscrito.

Una vez constituida la Comisión, ésta elaborará su Reglamento de régimen interno que deberá ser aprobado por la correspondiente Junta de Centro.

En el citado Reglamento se establecerá la obligatoriedad de reunirse, al menos, con una periodicidad trimestral, tras ser convocada por su Secretario. El Secretario levantará acta de las sesiones, y la enviará a todos los componentes de la CGC, los cuales dispondrán de una semana para proponer correcciones; en caso contrario, se considerará aprobada y se publicará en la *web* del Centro de modo que esté disponible para toda la comunidad universitaria.

3.4.4. Grupos de Mejora

La Comisión de Garantía de la Calidad, bien por propia iniciativa o a propuesta del Equipo de Dirección, propondrá la creación de grupos o equipos de mejora, para atender a la resolución de áreas de mejora previamente identificadas en alguno de los procesos del SGC, o tras el proceso de acreditación de las titulaciones responsabilidad del Centro, o

 <p>UNIVERSIDAD DE MÁLAGA</p>	<p>MANUAL DEL SGC CAPÍTULO 3: Estructura del Centro para el desarrollo del Sistema de Garantía de la Calidad</p>	<p><i>Facultad de Filosofía y Letras</i></p>
--	--	--

como consecuencia de sugerencias, quejas o reclamaciones planteadas desde alguno de los grupos de interés.

Se considera una obligación del Equipo de Dirección, y por extensión del Equipo Rectoral de la Universidad, motivar a la participación en estos grupos de mejora; para ello, contemplará el reconocimiento y valoración de la tarea realizada.



INDICE

4.1. OBJETO

4.2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

4.3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

4.4. DESARROLLO

4.4.1. Identificación de los grupos de interés

4.4.2. Cauces de participación de los grupos de interés

4.4.3. Rendición de cuentas a los grupos de interés

Edición	Fecha	Motivo de la modificación
00	01/07/09	Edición Inicial

Elaboración: Comisión de Garantía de la Calidad del Centro Fecha: 29/06/09	Revisión: Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social Fecha: 30/06/09	Aprobación: Junta de Centro Fecha: 01/07/09
---	---	---

 <p>UNIVERSIDAD DE MÁLAGA</p>	<p>MANUAL DEL SGC CAPÍTULO 4: Política y objetivos de calidad</p>	<p><i>Facultad de Filosofía y Letras</i></p>
--	---	--

4.1. OBJETO

En este capítulo se indica cómo el Equipo de Dirección del Centro, a partir de información procedente de los grupos de interés, define, revisa y mantiene permanentemente actualizada su política de calidad, que constituye un marco de referencia para establecer los objetivos de la calidad.

La política de calidad y los objetivos de calidad son coherentes con los definidos por la propia Universidad en su Plan Estratégico.

Por política de calidad se entiende el conjunto de intenciones globales de una organización relativas al compromiso con la calidad del servicio hacia el usuario y hacia las partes interesadas. Asimismo, objetivos de calidad son el conjunto de aspectos, propuestas e intenciones que se deben lograr con el propósito de mejorar la institución.

También se facilitan detalles sobre cómo el Equipo de Dirección se asegura de que esa política de calidad:

- Es adecuada al propósito del Centro
- Incluye un compromiso de cumplir con los requisitos y de mejorar continuamente la eficacia del Sistema de Garantía de la Calidad
- Proporciona un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de la calidad
- Es comunicada y entendida dentro del Centro
- Es revisada para su continua adecuación

El capítulo incluye asimismo una formulación de los objetivos generales de la calidad del Centro que deben ser netamente coherentes con la política de calidad. No obstante, el sistema prevé medios adicionales para desplegar esos objetivos generales en otros más específicos de las diferentes funciones y procesos, como se indica en el correspondiente procedimiento.

4.2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

El ámbito de aplicación de la política y los objetivos de la calidad se recoge en el capítulo uno de este Manual; es decir, todas las titulaciones que se imparten en el Centro.

 <p>UNIVERSIDAD DE MÁLAGA</p>	<p>MANUAL DEL SGC CAPÍTULO 4: Política y objetivos de calidad</p>	<p><i>Facultad de Filosofía y Letras</i></p>
--	---	--

4.3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

- Estatutos de la Universidad de Málaga
- Plan Estratégico de la Universidad de Málaga
- Documento *Criterios y Directrices para la Garantía de Calidad en el Espacio Europeo de Educación Superior*, de la ENQA
- Programa AUDIT de la ANECA
- Programa VERIFICA de la ANECA
- Reglamentos internos del Centro
- Manual del SGC y Manual de Procedimientos del SGC

4.4. DESARROLLO

Los Centros de la Universidad de Málaga son conscientes de que han de consolidar una cultura de la calidad, basada en una política y unos objetivos de calidad conocidos y accesibles públicamente.

Para ello realizan una declaración pública y por escrito de su política y objetivos de calidad, que alcanzan a todas las titulaciones oficiales que se imparten en el Centro.

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

Como punto inicial, el Centro identifica sus grupos de interés (MSGC 4.4.1), los cauces en que pueden participar en la elaboración y desarrollo de su política y objetivos (MSGC 4.4.2), y determina el modo (cómo, quién, cuándo) en que rinde cuentas a los grupos de interés sobre el cumplimiento de la política y objetivos de calidad (MSGC 4.4.3).

 <p>UNIVERSIDAD DE MÁLAGA</p>	<p align="center">MANUAL DEL SGC CAPÍTULO 4: Política y objetivos de calidad</p>	<p align="center"><i>Facultad de Filosofía y Letras</i></p>
--	--	---

4.4.1. Identificación de los grupos de interés

El Centro, al implantar su SGC, ha tomado en consideración los requisitos de calidad explícitos o implícitos de los diferentes grupos de interés con relación a la formación que se imparte, con especial atención a los estudiantes.

Por grupo de interés se entiende toda aquella persona, grupo o institución que tiene interés en el Centro, en las enseñanzas o en los resultados obtenidos.

El análisis de sus necesidades y expectativas es el punto de partida para el establecimiento de su SGC, visible no sólo en el interior del Centro, sino, sobre todo, ante los grupos de interés externos al mismo.

A título ilustrativo se pueden considerar los siguientes grupos de interés y algunos de los principales aspectos objeto de atención:

Grupo de interés	Aspectos a considerar en el SGC
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...
Profesores y personal de apoyo	Selección y admisión de estudiantes, perfil de formación, organización y desarrollo de la enseñanza, sistemas de apoyo al aprendizaje, profesorado y personal de apoyo, recursos, progreso y rendimiento académico, resultados de la formación e inserción laboral, sistemas de información...
Equipo de Dirección de la Universidad	Oferta formativa, profesorado y personal de apoyo, recursos, análisis de resultados, aporte de información,...
Empleadores y Egresados	Oferta formativa, perfil de formación, calidad de la formación e inserción laboral de egresados ...
Administraciones públicas	Oferta formativa, perfil de formación, personal académico y de apoyo, progreso y rendimiento académico, calidad de la formación e inserción laboral de egresados, costes ...
Sociedad en general	Oferta y demanda educativa, progreso y resultados académicos, inserción laboral...

 <p>UNIVERSIDAD DE MÁLAGA</p>	<p>MANUAL DEL SGC CAPÍTULO 4: Política y objetivos de calidad</p>	<p><i>Facultad de Filosofía y Letras</i></p>
--	---	--

4.4.2. Cauces de participación de los grupos de interés

Los alumnos, profesores y personal de apoyo del Centro están representados en los diferentes órganos colegiados, como Juntas de Sección o Titulación y Junta de Centro, así como en las diferentes comisiones que emanan de las anteriores (MSGC-02).

Además, está recogida su posible participación en los Consejos de Departamento y en los órganos de entidad superior, como Consejo Social, Claustro o Consejo de Gobierno y sus respectivas comisiones.

Empleadores, Administraciones Públicas y Sociedad, en general, están representados en el Consejo Social de la Universidad, y son consultados por el Centro ante decisiones en las que su opinión se considera fundamental, por medio de encuestas o reuniones mantenidas por su Equipo de Dirección.

En los casos en que el Centro 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 las que se realizan, como con las personas encargadas de tutelar las tareas encomendadas a los estudiantes.

4.4.3. Rendición de cuentas a los grupos de interés

El Equipo de Dirección del Centro informa sistemáticamente a los miembros de la Junta de Centro en las diferentes sesiones, ordinarias o extraordinarias, que tienen lugar.

Anualmente elabora una Memoria que, tras su aprobación en Junta de Centro, coloca en su página *web* y en la que recoge los principales resultados de las actividades realizadas.

Asimismo elabora anualmente un informe con los resultados académicos alcanzados en el curso anterior que contiene, además, las propuestas de mejora.

Para medir la satisfacción de los grupos de interés, el SGC debe definir los cauces necesarios. Este Sistema dispone de un procedimiento para el análisis y medición de los

 <p>UNIVERSIDAD DE MÁLAGA</p>	<p>MANUAL DEL SGC CAPÍTULO 4: Política y objetivos de calidad</p>	<p><i>Facultad de Filosofía y Letras</i></p>
--	---	--

resultados de la formación (PC12) y otro para la medición, análisis y mejora continua del propio SGC (PE05).



INDICE

5.1. OBJETO

5.2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

5.3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

5.4. DESARROLLO

Edición	Fecha	Motivo de la modificación
00	01/07/09	Edición Inicial
01	25/06/14	Cambio de la denominación del PC13

Elaboración: Comisión de Garantía de la Calidad del Centro Fecha: 16/05/14	Revisión: Servicio de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social Fecha: 28/05/14	Aprobación: Consejo de Gobierno Fecha: 25/06/14
---	---	---

 <p>UNIVERSIDAD DE MÁLAGA</p>	<p>MANUAL DEL SGC CAPÍTULO 5: Garantía de calidad de los programas formativos</p>	<p><i>Facultad de Filosofía y Letras</i></p>
--	---	--

5.1. OBJETO

El objeto del presente documento es presentar los mecanismos que permiten al Centro garantizar la calidad de sus programas formativos, mantener y renovar adecuadamente su oferta formativa, así como aprobar, controlar y revisar dichos programas formativos.

5.2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

Todos los programas formativos oficiales (grados y másteres universitarios) dependientes del Centro.

5.3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

- Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril, por la que se modifica la Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades
- Real Decreto 1393, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de enseñanzas universitarias oficiales
- Estatutos de la Universidad de Málaga
- Programa AUDIT de Implantación de Sistemas de Garantía Interna de Calidad en la formación universitaria de la ANECA
- Programa VERIFICA, que establece el protocolo para la verificación de títulos universitarios oficiales, de la ANECA
- Reglamentos del Claustro, Consejo de Gobierno y Consejo Social
- Manual del SGC y Manual de Procedimientos del SGC

5.4. DESARROLLO

El Centro, para garantizar la calidad de sus programas formativos, cuenta con un sistema que le permiten mantener y renovar su oferta formativa y desarrollar metodologías para la aprobación, el control y la revisión periódica de sus programas.

 <p>UNIVERSIDAD DE MÁLAGA</p>	<p>MANUAL DEL SGC CAPÍTULO 5: Garantía de calidad de los programas formativos</p>	<p><i>Facultad de Filosofía y Letras</i></p>
--	---	--

A tal fin, en sus diferentes niveles organizativos, dicho sistema:

- 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 mecanismos 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 suspensión del título.

Para llevar adelante las anteriores funciones, el SGC cuenta con los siguientes procedimientos documentados:

- PE01 *Elaboración y revisión de la política y objetivos de calidad*
- PC02 *Garantía de calidad de los programas formativos*
- PC03 *Selección, admisión y matriculación de estudiantes*
- PC04 *Definición de perfiles y captación de estudiantes*
- PC05 *Orientación a los estudiantes*
- PC06 *Planificación y desarrollo de la enseñanza*
- PC12 *Análisis y medición de los resultados de la formación*
- PC13 *Extinción del título*
- PA12 *Satisfacción de necesidades y expectativas de los grupos de interés*
- PC14 *Información pública*
- PE05 *Medición, análisis y mejora continua*



INDICE

6.1. OBJETO

6.2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

6.3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

6.4. DESARROLLO

Edición	Fecha	Motivo de la modificación
00	01/07/09	Edición Inicial
01	25/06/14	Cambio en la denominación del PA11

Elaboración: Comisión de Garantía de la Calidad del Centro Fecha: 16/05/14	Revisión: Servicio de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social Fecha: 28/05/14	Aprobación: Junta de Centro Fecha: 25/06/14
---	---	---

 <p>UNIVERSIDAD DE MÁLAGA</p>	<p>MANUAL DEL SGC CAPÍTULO 6: Orientación al aprendizaje</p>	<p><i>Facultad de Filosofía y Letras</i></p>
--	--	--

6.1. OBJETO

Este capítulo describe cómo la Facultad de Filosofía y Letras orienta sus actividades docentes al aprendizaje de sus alumnos, a partir de información adecuada sobre sus necesidades, y establece mecanismos y procesos que garantizan su eficaz desarrollo y su mejora continua.

6.2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

Todas las actividades docentes que se realizan en el ámbito de las titulaciones oficiales de las que es responsable el Centro.

6.3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

- Estatutos de la Universidad de Málaga
- Reglamentos del Consejo de Gobierno, del Claustro y del Consejo Social
- Reglamentos internos del Centro
- Documento Criterios y Directrices para la Garantía de Calidad en el Espacio Europeo de Educación Superior de la ENQA
- Manual del SGC y Manual de Procedimientos del SGC

6.4. DESARROLLO

El Centro, consciente de que los estudiantes son su principal grupo de interés en cuanto a sus tareas de enseñanza-aprendizaje, orienta la enseñanza hacia sus alumnos. Para ello se dota de procedimientos que le permitan comprobar que las acciones emprendidas tienen como finalidad fundamental favorecer el aprendizaje del estudiante.

En consecuencia:

- Dispone de sistemas de información, bien directamente dependientes del Centro o de los correspondientes Servicios de la Universidad, que le permiten conocer y



valorar las necesidades del Centro en materia de: definición de perfiles de ingreso/ egreso, admisión y matriculación, alegaciones, reclamaciones y sugerencias, apoyo y orientación a estudiantes sobre el desarrollo de la enseñanza, enseñanza y evaluación de los aprendizajes, prácticas externas y movilidad de estudiantes y orientación profesional.

- Se dota de mecanismos para obtener, valorar y contrastar información sobre el desarrollo actual de los procesos anteriormente citados.
- Establece mecanismos que regulan las directrices que afectan a los estudiantes: reglamentos (exámenes, sanciones, petición de certificaciones, 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.
- 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 SGC tiene definidos los siguientes procedimientos documentados:

- *PC02 Garantía de calidad de los programas formativos*
- *PC03 Selección, admisión y matriculación de estudiantes*
- *PC04 Definición de perfiles y captación de estudiantes*
- *PC05 Orientación a los estudiantes*
- *PC06 Planificación y desarrollo de la enseñanza*
- *PC08 Gestión y revisión de la movilidad de los estudiantes enviados*
- *PC09 Gestión y revisión de la movilidad de los estudiantes recibidos*
- *PC10 Gestión y revisión de la orientación e inserción profesional*
- *PC11 Gestión de las prácticas externas*
- *PA11 Gestión de quejas, sugerencias y felicitaciones*
- *PC12 Análisis y medición de los resultados de la formación.*
- *PE05 Medición, análisis y mejora continua*
- *PC14 Información pública*



INDICE

7.1. OBJETO

7.2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

7.3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

7.4. DESARROLLO

Edición	Fecha	Motivo de la modificación
00	01/07/09	Edición Inicial

Elaboración: Comisión de Garantía de la Calidad del Centro Fecha: 29/06/09	Revisión: Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social Fecha: 30/06/09	Aprobación: Junta de Centro Fecha: 01/07/09
---	---	---

 <p>UNIVERSIDAD DE MÁLAGA</p>	<p>MANUAL DEL SGC CAPÍTULO 7: Personal académico y de apoyo</p>	<p><i>Facultad de Filosofía y Letras</i></p>
--	---	--

7.1. OBJETO

El objeto del presente capítulo es mostrar cómo se garantiza y mejora la calidad del personal académico y de apoyo, y se asegura que su acceso, gestión y formación se realiza con garantía para poder cumplir con las funciones que le son propias.

Este capítulo es de desarrollo generalizado para todos los Centros de la Universidad, pues las actuaciones están centralizadas básicamente desde el Vicerrectorado de Profesorado, Formación y Coordinación, y desde Gerencia.

7.2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

Todo el personal académico (profesorado de los diferentes tipos de contratos, niveles y dedicaciones), así como el personal de administración y servicios que está adscrito al Centro.

7.3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

- Estatutos de la Universidad de Málaga
- Reglamentos del Consejo de Gobierno, del Claustro y del Consejo Social
- Reglamentos internos de la Universidad de Málaga
- Programa DOCENTIA de evaluación de la actividad docente, de ANECA, subrogado por la AGAE
- Programa ACADEMIA de acreditación del profesorado, de la ANECA
- Manual del SGC y Manual de Procedimientos del SGC
- Legislación laboral aplicable

7.4. DESARROLLO

La Universidad de Málaga, consciente de que debe garantizar y mejorar la calidad de su personal académico y de apoyo a la docencia, cuenta con mecanismos que aseguren

 <p>UNIVERSIDAD DE MÁLAGA</p>	<p align="center">MANUAL DEL SGC CAPÍTULO 7: Personal académico y de apoyo</p>	<p align="center"><i>Facultad de Filosofía y Letras</i></p>
--	--	---

que el acceso, gestión y formación de su personal se realiza con las debidas garantías para cumplir con las funciones que le son propias.

Para ello, bien cada Centro o la Universidad en conjunto:

- Se dota de procedimientos que le permitan recoger y valorar información sobre sus propias necesidades de personal académico (perfil del puesto, competencias requeridas, etc.), de acuerdo con su política de personal.
- Cuenta con medios para recoger y analizar 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 permite controlar, revisar periódicamente y mejorar de forma continua su política y actuaciones relacionadas con su personal académico.
- Dispone de procedimientos para regular y garantizar los procesos de toma de decisiones relacionados con el acceso, evaluación, promoción, formación y reconocimiento.
- Identifica el modo en que los grupos de interés (en especial profesores y personal de apoyo a la docencia) participan en la definición de la política de personal y en su desarrollo.
- Indica el procedimiento (cómo, quién, cuándo) seguido para rendir cuentas sobre los resultados de su política de personal.

Para cumplir las anteriores funciones, el SGC cuenta con los siguientes procedimientos documentados:

- PE03 *Definición de la política de personal académico*
- PE04 *Definición de la política de personal de administración y servicios*
- PA03 *Captación y selección del personal académico*
- PA04 *Captación y selección del personal de administración y servicios*
- PA05 *Evaluación, promoción, reconocimiento e incentivos del personal académico*
- PA06 *Evaluación, promoción, reconocimiento e incentivos del personal de administración y servicios*
- PA07 *Formación del personal académico*
- PA08 *Formación del personal de administración y servicios*



UNIVERSIDAD
DE MÁLAGA

MANUAL DEL SGC
**CAPÍTULO 7: Personal académico y de
apoyo**

*Facultad de
Filosofía y Letras*

- PC12 *Análisis y medición de los resultados de la formación*
- PE05 *Medición, análisis y mejora continua*
- PC14 *Información pública*



INDICE

8.1. OBJETO

8.2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

8.3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

8.4. DESARROLLO

Edición	Fecha	Motivo de la modificación
00	01/07/09	Edición Inicial

Elaboración: Comisión de Garantía de la Calidad del Centro Fecha: 29/06/09	Revisión: Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social Fecha: 30/06/09	Aprobación: Junta de Centro Fecha: 01/07/09
---	---	---

 <p>UNIVERSIDAD DE MÁLAGA</p>	<p>MANUAL DEL SGC CAPÍTULO 8: Recursos materiales y servicios</p>	<p><i>Facultad de Filosofía y Letras</i></p>
--	---	--

8.1. OBJETO

El objeto del presente capítulo es mostrar los mecanismos por los que la Facultad de Filosofía y Letras gestiona de forma adecuada sus servicios y recursos materiales, analiza los resultados y aplica la mejora continua de forma habitual y sistemática.

8.2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

Todos los servicios y recursos materiales necesarios para garantizar el adecuado desarrollo de la actividad docente de la que es responsable el Centro.

8.3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

- Estatutos de la Universidad de Málaga
- Reglamentos del Consejo de Gobierno, del Claustro y del Consejo Social
- Reglamentos internos de la Universidad de Málaga
- Manual del SGC y Manual de Procedimientos del SGC

8.4. DESARROLLO

Para alcanzar los mejores resultados en la enseñanza-aprendizaje, el Centro deberá gestionar y mejorar de forma adecuada sus recursos materiales y servicios. Para ello se dota de mecanismos que le permitan diseñar, gestionar y mejorar sus servicios y recursos materiales para el adecuado desarrollo del aprendizaje de los estudiantes.

Por todo ello el Centro deberá:

- Disponer 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.
- Contar con procedimientos que le faciliten información sobre sus sistemas de mantenimiento, gestión y adecuación de los recursos materiales y servicios.

 <p>UNIVERSIDAD DE MÁLAGA</p>	<p>MANUAL DEL SGC CAPÍTULO 8: Recursos materiales y servicios</p>	<p><i>Facultad de Filosofía y Letras</i></p>
--	---	--

- Tener definido el sistema para controlar, revisar periódicamente y mejorar de forma continua su política y actuaciones relacionadas con su personal administrativo y de servicios.
- Establecer cómo se realiza el control, revisión periódica y mejora de los recursos materiales y los servicios.
- Tener establecidos los procedimientos para regular y garantizar los procesos de toma de decisiones relacionados con los recursos materiales y los servicios.
- Establecer 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.
- Disponer de un procedimiento (cómo, quién, cuándo) 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 SGC cuenta con los siguientes procedimientos documentados:

- PA09 *Gestión de recursos materiales*
- PA10 *Gestión de los servicios*
- PC12 *Análisis y medición de los resultados de la formación*
- PE05 *Medición, análisis y mejora continua*
- PC14 *Información pública*



INDICE

9.1. OBJETO

9.2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

9.3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

9.4. DESARROLLO

Edición	Fecha	Motivo de la modificación
00	01/07/09	Edición Inicial

Elaboración: Comisión de Garantía de la Calidad del Centro Fecha: 29/06/09	Revisión: Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social Fecha: 30/06/09	Aprobación: Junta de Centro Fecha: 01/07/09
---	---	---

 <p>UNIVERSIDAD DE MÁLAGA</p>	<p>MANUAL DEL SGC CAPÍTULO 9: Resultados de la formación</p>	<p><i>Facultad de Filosofía y Letras</i></p>
--	--	--

9.1. OBJETO

El objeto del presente capítulo es presentar cómo la Facultad de Filosofía y Letras garantiza que se miden y analizan los resultados del aprendizaje, de la inserción laboral y la satisfacción de los grupos de interés, así como se toman decisiones a partir de los mismos, para la mejora de la calidad de las enseñanzas impartidas en el Centro.

9.2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

Todas las titulaciones de las que el Centro es responsable de su impartición.

9.3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

- Estatutos de la Universidad de Málaga
- Reglamentos del Consejo de Gobierno, del Claustro y del Consejo Social
- Reglamentos internos del Centro
- Manual del SGC y Manual de Procedimientos del SGC

9.4. DESARROLLO

El Centro analiza y tiene en cuenta los resultados de la formación. Para ello se dota de procedimientos que le permite 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 del Centro o centralizada en alguno se los Servicios de la Universidad:

- Dispone de mecanismos que le permite 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 proporcionan 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 (cómo, quién, cuándo) seguido para rendir cuentas sobre los resultados (memorias de actividades, informes de resultados, etc.)

Para cumplir las anteriores funciones, el SGC tiene establecidos los siguientes procedimientos documentados:

- PE01 *Elaboración y revisión de la política y objetivos de calidad*
- PC02 *Garantía de calidad de los programas formativos*
- PC12 *Análisis y medición de los resultados de la formación*
- PE05 *Medición, análisis y mejora continua*
- PC14 *Información pública*



INDICE

10.1. OBJETO

10.2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

10.3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

10.4. DESARROLLO

Edición	Fecha	Motivo de la modificación
00	01/07/09	Edición Inicial
01	25/06/14	Cambio en la denominación del PA11

Elaboración: Comisión de Garantía de la Calidad del Centro Fecha: 16/05/14	Revisión: Servicio de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social Fecha: 28/05/14	Aprobación: Junta de Centro Fecha: 25/06/14
---	---	---



10.1. OBJETO

El objeto del presente capítulo es indicar cómo la Facultad de Filosofía y Letras garantiza la publicación periódica de información actualizada, relativa a sus titulaciones y programas.

10.2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

Todas las titulaciones de la que es responsable el Centro.

10.3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

- Estatutos de la Universidad de Málaga
- Reglamentos del Consejo de Gobierno, del Claustro y del Consejo Social
- Reglamentos internos del Centro
- Manual del SGC y Manual de Procedimientos del SGC

10.4. DESARROLLO

El Centro publica la información sobre sus titulaciones, para lo que se dota de mecanismos que le permite garantizar la publicación periódica de información actualizada, relativa a las titulaciones y los programas.

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

- Dispone de mecanismos que le permiten 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 del Centro) acerca de: la oferta formativa, los objetivos y planificación de las titulaciones, las políticas de acceso y orientación de los estudiantes, las metodologías de enseñanza, aprendizaje y



evaluación (incluidas las prácticas externas), la movilidad, alegaciones, reclamaciones y sugerencias, acceso, evaluación, promoción y reconocimiento del personal académico y de apoyo, los servicios y la utilización de los recursos materiales, los resultados de la enseñanza (en cuanto al aprendizaje, inserción laboral y satisfacción de los distintos grupos de interés).

- 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 el Centro.

Para cumplir las funciones anteriores, el SGC de los Centros de la Universidad, tiene establecidos los siguientes procedimientos documentados:

- PE01 *Elaboración y revisión de la política y objetivos de calidad*
- PC02 *Garantía de calidad de los programas formativos*
- PC03 *Selección, admisión y matriculación de estudiantes*
- PC04 *Definición de perfiles y captación de estudiantes*
- PC05 *Orientación a los estudiantes*
- PC06 *Planificación y desarrollo de la enseñanza.*
- PC08 *Gestión y revisión de la movilidad de los estudiantes enviados*
- PC09 *Gestión y revisión de la movilidad de los estudiantes recibidos*
- PC10 *Gestión y revisión de la orientación e inserción profesional*
- PC11 *Gestión de las prácticas externas*
- PA11 *Gestión de quejas, sugerencias y felicitaciones*
- PE03 *Definición de la política de personal académico*
- PE04 *Definición de la política de personal de administración y servicios*
- PA03 *Captación y selección del personal académico*
- PA04 *Captación y selección del personal de administración y servicios*
- PA07 *Formación del personal académico*
- PA08 *Formación del personal de administración y servicios*
- PA09 *Gestión de recursos materiales*
- PA10 *Gestión de los servicios*
- PC12 *Análisis y medición de los resultados de la formación*
- PE05 *Medición, análisis y mejora continua*



UNIVERSIDAD
DE MÁLAGA

MANUAL DEL SGC
CAPÍTULO 10: Información pública

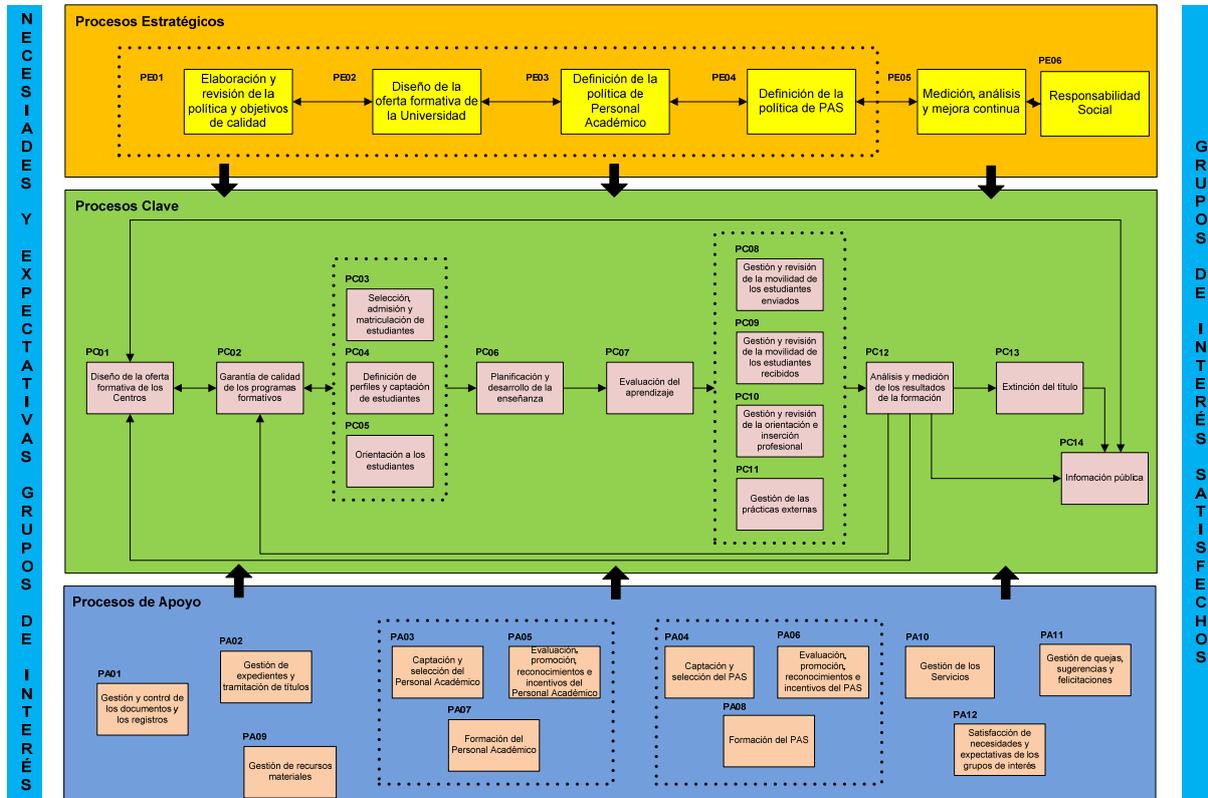
*Facultad de
Filosofía y Letras*

- PC14 *Información pública*



ANEXO 1: MAPA DE PROCESOS

Centros de la Universidad de Málaga



Edición	Fecha	Motivo de la modificación
00	01/07/09	Edición Inicial
01	25/06/14	Inclusión del proceso PE06 Modificación de la denominación de los procesos PA11 y PC13

<p>Elaboración:</p> <p>Comisión de Garantía de la Calidad del Centro</p> <p>Fecha: 16/05/14</p>	<p>Revisión:</p> <p>Servicio de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social</p> <p>Fecha: 28/05/14</p>	<p>Aprobación:</p> <p>Junta de Centro</p> <p>Fecha: 25/06/14</p>
---	--	--



Anexo 2. Listado de indicadores

Código	Denominación del Indicador	Procesos vinculados			
02	Nivel de cumplimiento de los objetivos de calidad	PE01	PE05		
03	Tasa de graduación	PE02	PC01	PC12	
04	Tasa de abandono	PE02	PC01	PC06	PC12
05	Tasa de eficiencia	PE02	PC01	PC12	
08	Duración media de estudios	PE02	PC01	PC07	PC12
16	Porcentaje de acciones de mejora realizadas	PE05			
19	Nivel de satisfacción de los estudiantes con el proceso de selección, admisión y matriculación	PC03			
20	Grado de cobertura de las plazas ofertadas	PC03			
22	Demanda de la titulación	PC04			
23	Porcentaje de estudiantes que participan en actividades de orientación	PC05			
24	Nivel de satisfacción de los estudiantes con las actividades de orientación	PC05			
26	Grado de cumplimiento de la planificación	PC06			
27	Tasa de rendimiento	PC06	PC07		
28	Tasa de éxito	PC07			
29	Satisfacción del alumnado con los sistemas de evaluación	PC07			
30	Porcentaje de alumnos del Centro que participan en programas de movilidad	PC08			
31	Grado de satisfacción de los alumnos que participan en programas de movilidad (enviados)	PC08			
32	Porcentaje de alumnos que participan en programas de movilidad cuyo destino es el Centro sobre el total de alumnos que recibe la Universidad	PC09			
33	Grado de satisfacción de los alumnos que participan en programas de movilidad (recibidos)	PC09			
34	Número de usuarios asesorados por el servicio de orientación	PC10			
35	Nivel de satisfacción de los usuarios con respecto a los servicios de orientación profesional	PC10			



36	Inserción en el tejido socioeconómico de los egresados	PC10	PC12	PC02	
37	Oferta de prácticas externas	PC11			
38	Nivel de satisfacción con las prácticas externas	PC11			
41	Nivel de satisfacción de los usuarios con respecto a la gestión de expedientes y tramitación de títulos	PA02			
44	Relación porcentual entre el número total de PDI funcionario sobre el total de PDI	PA03			
49	Nivel de satisfacción del alumnado con respecto a la actividad docente	PA05			
54	Porcentaje de profesores que participan en actividades de formación	PA07			
55	Grado de satisfacción del PDI con la formación recibida	PA07			
56	Porcentaje de PAS que participa en actividades de formación	PA08			
57	Grado de satisfacción del PAS con la formación recibida	PA08			
58	Satisfacción de los grupos de interés con respecto a los recursos materiales	PA09			
59	Número de puestos de trabajo por estudiante	PA09			
61	Nivel de satisfacción de los usuarios de los servicios	PA10			
63	Porcentaje de acciones implantadas relacionadas con las quejas recibidas	PA11			

Edición	Fecha	Motivo de la modificación
00	01/07/09	Edición Inicial
01	25/06/14	Reducción del número de indicadores

Elaboración: Comisión de Garantía de la Calidad del Centro Fecha: 16/05/14	Revisión: Servicio de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social Fecha: 28/05/14	Aprobación: Junta de Centro Fecha: 25/06/14
--	---	---

 UNIVERSIDAD DE MÁLAGA	IN02	<i>Facultad de Filosofía y Letras</i>
--	-------------	---

FICHA TÉCNICA DE INDICADOR		Código IN02
Denominación	Nivel de cumplimiento de los objetivos de calidad	
Identificación del proceso o procesos al o a los que afecta	PE01. Elaboración y revisión de la política y objetivos de calidad	
Definición	<p>Se medirá el grado en que se han cubierto los objetivos de calidad propuestos. A cada objetivo se le podrá asignar un valor según su importancia y/o coste.</p> <p>Como resultado de esta medición se realizarán las oportunas acciones de mejora y se fijarán los objetivos del periodo siguiente.</p>	
Fórmula de cálculo	$(\text{objetivos cubiertos} / \text{total objetivos propuestos}) * 100$	
Fuente	Centro	
Responsable	Coordinador de Calidad del Centro	
Periodicidad	Anual, antes de la revisión del Sistema	

Edición	Fecha	Motivo de la modificación
00	01/07/09	Edición Inicial
01	25/06/14	Reducción del número de indicadores

Elaboración: Comisión de Garantía de la Calidad del Centro Fecha: 16/05/14	Revisión: Servicio de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social Fecha: 28/05/14	Aprobación: Junta de Centro Fecha: 25/06/14
--	---	---

 UNIVERSIDAD DE MÁLAGA	IN03	<i>Facultad de Filosofía y Letras</i>
--	-------------	---

FICHA TÉCNICA DE INDICADOR		Código IN03
Denominación	Tasa de graduación	
Identificación del proceso o procesos al o a los que afecta	PE02. Diseño de la oferta formativa de la Universidad PC01. Diseño de la oferta formativa de los Centros PC12. Análisis y medición de los resultados de la formación	
Definición	Para el cálculo de este indicador se realizará una diferenciación entre las distintas titulaciones que oferte el Centro. Porcentaje de estudiantes que finalizan la enseñanza en el tiempo previsto en el plan de estudios (d) o en un año más (d+1). Se trata de una medida del aprovechamiento académico.	
Fórmula de cálculo	Porcentaje de estudiantes que finalizan la enseñanza en el tiempo previsto en el plan de estudios (d) o en un año más (d+1).	
Fuente	Servicio de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social	
Responsable	Servicio de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social	
Periodicidad	Anual, antes de la revisión del Sistema	

 UNIVERSIDAD DE MÁLAGA	IN04	<i>Facultad de Filosofía y Letras</i>
--	-------------	---

FICHA TÉCNICA DE INDICADOR		Código IN04
Denominación	Tasa de abandono	
Identificación del proceso o procesos al o a los que afecta	PE02. Diseño de la oferta formativa de la Universidad PC01. Diseño de la oferta formativa de los Centros PC06. Planificación y desarrollo de la enseñanza PC12. Análisis y medición de los resultados de la formación	
Definición	<p>Para el cálculo de este indicador se realizará una diferenciación entre las distintas titulaciones que oferte el Centro.</p> <p>Relación porcentual entre el número total de estudiantes de una cohorte de nuevo ingreso que debieron finalizar la titulación el curso anterior al momento de la medición y que no se han matriculado ni en ese curso ni en el anterior. Siendo “a” el nº de alumnos de nuevo ingreso en el curso x-n+1, “x” el curso anterior al que se realiza la medición del indicador y “n” el nº de años de duración de la titulación.</p> <p>En el caso de programas de Máster de 1 año se aplicará la siguiente definición: relación porcentual entre el número total de estudiantes de una cohorte de nuevo ingreso que debieron obtener el título el año académico anterior y que no se han matriculado ni en ese año académico ni en el posterior.</p>	
Fórmula de cálculo	Porcentaje de alumnos de no se matriculan en los dos últimos cursos (x y x-1).	
Fuente	Servicio de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social	
Responsable	Servicio de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social	
Periodicidad	Anual, antes de la revisión del Sistema	

 UNIVERSIDAD DE MÁLAGA	IN05	<i>Facultad de Filosofía y Letras</i>
--	-------------	---

FICHA TÉCNICA DE INDICADOR		Código IN05
Denominación	Tasa de eficiencia	
Identificación del proceso o procesos al o a los que afecta	PE02. Diseño de la oferta formativa de la Universidad PC01. Diseño de la oferta formativa de los Centros PC12. Análisis y medición de los resultados de la formación	
Definición	<p>Con este indicador se pretende ver cuánto tiempo le cuesta al alumno superar los créditos del plan de estudios.</p> <p>Para el cálculo de este indicador se realizará una diferenciación entre las distintas titulaciones que oferte el Centro. Siendo “x” el curso anterior al que se realiza la medición del indicador.</p> <p>Relación porcentual entre el número total de créditos establecidos en el plan de estudios y el número total de créditos en los que han tenido que matricularse a lo largo de sus estudios el conjunto de estudiantes titulados en un determinado curso académico.</p>	
Fórmula de cálculo	Relación porcentual entre el número total de créditos establecidos en el plan de estudios y el número total de créditos en los que han tenido que matricularse a lo largo de sus estudios el conjunto de estudiantes titulados en un determinado curso académico	
Fuente	Servicio de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social	
Responsable	Servicio de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social	
Periodicidad	Anual, antes de la revisión del Sistema	

 UNIVERSIDAD DE MÁLAGA	IN08	<i>Facultad de Filosofía y Letras</i>
--	-------------	---

FICHA TÉCNICA DE INDICADOR		Código IN08
Denominación	Duración media de los estudios	
Identificación del proceso o procesos al o a los que afecta	PE02. Diseño de la oferta formativa de la Universidad PC01. Diseño de la oferta formativa de los Centros PC07. Evaluación del aprendizaje PC12. Análisis y medición de los resultados de la formación	
Definición	Para el cálculo de este indicador se realizará una diferenciación entre las distintas titulaciones que ofrece el Centro. Se mide el tiempo que necesita el alumno para terminar una determinada titulación, con el fin de comprobar si el plan de estudios es viable. Se calculará utilizando el número de alumnos graduados en el curso x, el anterior al que se realiza la medición.	
Fórmula de cálculo	$\frac{\sum(\text{N}^\circ \text{ alumnos graduados en el curso } x * \text{n}^\circ \text{ de años en graduarse})}{\text{n}^\circ \text{ de alumnos graduados en el curso } x}$	
Fuente	Servicio de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social	
Responsable	Servicio de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social	
Periodicidad	Anual, antes de la revisión del Sistema	

Comentario [M1]: Esta fórmula debe de estar mal. Se repite el mismo concepto (nº de alumnos graduados en el curso x).

 UNIVERSIDAD DE MÁLAGA	IN16	<i>Facultad de Filosofía y Letras</i>
--	-------------	---

FICHA TÉCNICA DE INDICADOR		Código IN16
Denominación	Porcentaje de acciones de mejora realizadas	
Identificación del proceso o procesos al o a los que afecta	PE05. Medición, análisis y mejora continua	
Definición	Se medirá el porcentaje de acciones de mejora que se han realizado en relación al total de acciones previstas.	
Fórmula de cálculo	$(N^{\circ} \text{ de acciones de mejora realizadas} / \text{total de acciones previstas}) * 100$	
Fuente	Centro	
Responsable	Coordinador de Calidad del Centro	
Periodicidad	Anual, antes de la revisión del Sistema	

 UNIVERSIDAD DE MÁLAGA	IN19	<i>Facultad de Filosofía y Letras</i>
--	-------------	---

FICHA TÉCNICA DE INDICADOR		Código IN19
Denominación	Nivel de satisfacción de los estudiantes con el proceso de selección, admisión y matriculación	
Identificación del proceso o procesos al o a los que afecta	PC03. Selección, admisión y matriculación de estudiantes	
Definición	Se medirá el nivel de satisfacción de los estudiantes matriculados en titulaciones del Centro con respecto al proceso de selección, admisión y matriculación. Este indicador se obtiene del Cuestionario de Satisfacción de Alumnos del SGC.	
Fórmula de cálculo	Media de los valores de los distintos ítems de la encuesta de satisfacción	
Fuente	Servicio de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social	
Responsable	Servicio de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social	
Periodicidad	Anual, antes de la revisión del Sistema	

 UNIVERSIDAD DE MÁLAGA	IN20	<i>Facultad de Filosofía y Letras</i>
--	-------------	---

FICHA TÉCNICA DE INDICADOR		Código IN20
Denominación	Grado de cobertura de las plazas ofertadas	
Identificación del proceso o procesos al o a los que afecta	PC03. Selección, admisión y matriculación de estudiantes	
Definición	Se realizará una distinción entre las distintas titulaciones que oferta el Centro. Se medirá el porcentaje de plazas cubiertas respecto a la oferta realizada.	
Fórmula de cálculo	$(N^{\circ} \text{ de plazas cubiertas} / \text{total de plazas ofertadas}) * 100$	
Fuente	Servicio de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social	
Responsable	Servicio de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social	
Periodicidad	Anual, antes de la revisión del Sistema	

 UNIVERSIDAD DE MÁLAGA	IN22	<i>Facultad de Filosofía y Letras</i>
--	-------------	---

FICHA TÉCNICA DE INDICADOR	Código IN22
Denominación	Demanda de la titulación
Identificación del proceso o procesos al o a los que afecta	PC04. Definición de perfiles y captación de estudiantes
Definición	<p>Este indicador pretende medir la captación de estudiantes al relacionar el número de estudiantes preinscritos sobre el total de plazas que se ofertan, diferenciando entre:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Primera opción - Segunda opción - Tercera y sucesivas opciones <p>De esta forma se tendrán tres resultados de este indicador para cada una de las titulaciones oficiales del Centro.</p>
Fórmula de cálculo	(Nº de alumnos que solicitan la titulación en primera, segunda y tercera o sucesivas opciones/total de plazas ofertadas)*100
Fuente	Servicio de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social
Responsable	Servicio de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social
Periodicidad	Anual, antes de la revisión del Sistema

 UNIVERSIDAD DE MÁLAGA	IN23	<i>Facultad de Filosofía y Letras</i>
--	-------------	---

FICHA TÉCNICA DE INDICADOR		Código IN23
Denominación	Porcentaje de estudiantes que participan en actividades de orientación	
Identificación del proceso o procesos al o a los que afecta	PC05. Orientación a los estudiantes	
Definición	El Centro estimará el porcentaje de alumnos que participan en las actividades de orientación que organiza.	
Fórmula de cálculo	$(N^{\circ} \text{ de alumnos del Centro que participan en actividades de orientación} / \text{total de alumnos del Centro}) * 100$	
Fuente	Centro	
Responsable	Coordinador de Calidad del Centro	
Periodicidad	Anual, antes de la revisión del Sistema	

 UNIVERSIDAD DE MÁLAGA	IN24	<i>Facultad de Filosofía y Letras</i>
--	-------------	---

FICHA TÉCNICA DE INDICADOR		Código IN24
Denominación	Nivel de satisfacción de los estudiantes con las actividades de orientación	
Identificación del proceso o procesos al o a los que afecta	PC05. Orientación a los estudiantes	
Definición	Este indicador se obtiene del Cuestionario de Satisfacción de Alumnos del SGC	
Fórmula de cálculo	Media de los ítems correspondientes de la encuesta: <ul style="list-style-type: none"> - Actividades de acogida en primer curso - Actividades de apoyo a la formación (seminarios, talleres, charlas, etc.) 	
Fuente	Servicio de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social	
Responsable	Servicio de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social	
Periodicidad	Anual, antes de la revisión del Sistema	

 UNIVERSIDAD DE MÁLAGA	IN26	<i>Facultad de Filosofía y Letras</i>
--	-------------	---

FICHA TÉCNICA DE INDICADOR		Código IN26
Denominación	Grado de cumplimiento de la planificación	
Identificación del proceso o procesos al o a los que afecta	PC06. Planificación y desarrollo de la enseñanza	
Definición	<p>Se debe diferenciar entre las distintas titulaciones que imparte el Centro.</p> <p>La información se obtiene de la opinión de los alumnos recabada a través de la encuesta sobre la labor docente del profesorado.</p> <p>Se utiliza la Encuesta de Opinión del Alumnado sobre la actividad docente del profesorado.</p>	
Fórmula de cálculo	Media de los ítems 5, 7 y 8 de la encuesta sobre la labor docente del profesorado	
Fuente	Servicio de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social	
Responsable	Servicio de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social	
Periodicidad	Anual, antes de la revisión del Sistema	

 UNIVERSIDAD DE MÁLAGA	IN27	<i>Facultad de Filosofía y Letras</i>
--	-------------	---

FICHA TÉCNICA DE INDICADOR		Código IN27
Denominación	Tasa de rendimiento	
Identificación del proceso o procesos al o a los que afecta	PC06. Planificación y desarrollo de la enseñanza PC07. Evaluación del aprendizaje	
Definición	<p>Para el cálculo de este indicador se realizará una diferenciación entre las distintas titulaciones que oferte el Centro.</p> <p>Se mide la relación de créditos superados sobre los créditos matriculados. Siendo “a” el nº de créditos superados en el curso x, “b” el nº de créditos matriculados en el curso x y “x” el curso anterior al que se realiza la medición del indicador.</p>	
Fórmula de cálculo	$(a/b)*100$	
Fuente	Servicio de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social	
Responsable	Servicio de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social	
Periodicidad	Anual, antes de la revisión del Sistema	

 UNIVERSIDAD DE MÁLAGA	IN28	<i>Facultad de Filosofía y Letras</i>
--	-------------	---

FICHA TÉCNICA DE INDICADOR		Código IN28
Denominación	Tasa de éxito	
Identificación del proceso o procesos al o a los que afecta	PC07. Evaluación del aprendizaje	
Definición	<p>Para el cálculo de este indicador se realizará una diferenciación entre las distintas titulaciones que oferte el Centro.</p> <p>Se mide la relación de créditos superados sobre los créditos presentados. Siendo “a” el nº de créditos superados en el curso x, “b” el nº de créditos presentados en el curso x y “x” el curso anterior al que se realiza la medición del indicador.</p>	
Fórmula de cálculo	$(a/b)*100$	
Fuente	Servicio de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social	
Responsable	Servicio de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social	
Periodicidad	Anual, antes de la revisión del Sistema	

 UNIVERSIDAD DE MÁLAGA	IN29	<i>Facultad de Filosofía y Letras</i>
--	-------------	---

FICHA TÉCNICA DE INDICADOR		Código IN29
Denominación	Satisfacción del alumnado con los sistemas de evaluación	
Identificación del proceso o procesos al o a los que afecta	PC07. Evaluación del aprendizaje	
Definición	<p>Se debe diferenciar entre las distintas titulaciones que imparte el Centro.</p> <p>La información se obtiene de la opinión de los alumnos recabada a través de la encuesta sobre la labor docente del profesorado.</p> <p>Se utiliza la Encuesta de Opinión del Alumnado sobre la actividad docente del profesorado.</p>	
Fórmula de cálculo	Media de los ítems 20 y 21 de la encuesta sobre la labor docente del profesorado	
Fuente	Servicio de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social	
Responsable	Servicio de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social	
Periodicidad	Anual, antes de la revisión del Sistema	

 UNIVERSIDAD DE MÁLAGA	IN30	<i>Facultad de Filosofía y Letras</i>
--	-------------	---

FICHA TÉCNICA DE INDICADOR		Código IN30
Denominación	Porcentaje de alumnos del Centro que participan en programas de movilidad	
Identificación del proceso o procesos al o a los que afecta	PC08. Gestión y revisión de la movilidad de los estudiantes enviados	
Definición	Se mide el porcentaje de alumnos del Centro que participan en programas de movilidad (estudiantes enviados) del total de alumnos matriculados en el Centro.	
Fórmula de cálculo	$(N^{\circ} \text{ de alumnos del Centro que participan en programas de movilidad} / \text{total de alumnos del Centro}) * 100$	
Fuente	Servicio de Relaciones Internacionales	
Responsable	Servicio de Relaciones Internacionales	
Periodicidad	Anual, antes de la revisión del Sistema	

 UNIVERSIDAD DE MÁLAGA	IN31	<i>Facultad de Filosofía y Letras</i>
--	-------------	---

FICHA TÉCNICA DE INDICADOR		Código IN31
Denominación	Grado de satisfacción de los alumnos que participan en programas de movilidad (enviados)	
Identificación del proceso o procesos al o a los que afecta	PC08. Gestión y revisión de la movilidad de los estudiantes enviados	
Definición	A través de una encuesta que realiza el Servicio de Relaciones Internacionales a los alumnos de la Universidad de Málaga que participan en programas de movilidad, se medirá su nivel de satisfacción. Se diferencian los resultados por Centros.	
Fórmula de cálculo	Media de los ítems correspondientes de la encuesta	
Fuente	Servicio de Relaciones Internacionales	
Responsable	Servicio de Relaciones Internacionales	
Periodicidad	Anual, antes de la revisión del Sistema	

 UNIVERSIDAD DE MÁLAGA	IN32	<i>Facultad de Filosofía y Letras</i>
--	-------------	---

FICHA TÉCNICA DE INDICADOR		Código IN32
Denominación	Porcentaje de alumnos que participan en programas de movilidad cuyo destino es el Centro sobre el total de alumnos que recibe la Universidad	
Identificación del proceso o procesos al o a los que afecta	PC09. Gestión y revisión de la movilidad de los estudiantes recibidos	
Definición	Se mide el porcentaje de alumnos cuyo destino es el Centro, sobre el total de alumnos que recibe la Universidad.	
Fórmula de cálculo	$(N^{\circ} \text{ de alumnos que recibe el Centro} / \text{total de alumnos que recibe la Universidad}) * 100$	
Fuente	Servicio de Relaciones Internacionales	
Responsable	Servicio de Relaciones Internacionales	
Periodicidad	Anual, antes de la revisión del Sistema	

 UNIVERSIDAD DE MÁLAGA	IN33	<i>Facultad de Filosofía y Letras</i>
--	-------------	---

FICHA TÉCNICA DE INDICADOR		Código IN33
Denominación	Grado de satisfacción de los alumnos que participan en programas de movilidad (recibidos)	
Identificación del proceso o procesos al o a los que afecta	PC09. Gestión y revisión de la movilidad de los estudiantes recibidos	
Definición	A través de una encuesta que realiza el Servicio de Relaciones Internacionales a los alumnos que recibe la Universidad, se mide su nivel de satisfacción con el programa correspondiente. Se diferencian los resultados por Centros.	
Fórmula de cálculo	Media de los ítems correspondientes de la encuesta	
Fuente	Servicio de Relaciones Internacionales	
Responsable	Servicio de Relaciones Internacionales	
Periodicidad	Anual, antes de la revisión del Sistema	

 UNIVERSIDAD DE MÁLAGA	IN34	<i>Facultad de Filosofía y Letras</i>
--	-------------	---

FICHA TÉCNICA DE INDICADOR		Código IN34
Denominación	Número de alumnos que asisten a las actividades de orientación	
Identificación del proceso o procesos al o a los que afecta	PC10. Gestión y revisión de la orientación e inserción profesional	
Definición	Se mide el número alumnos que asisten a las actividades de orientación. Después de cada actividad se debe levantar un acta que, entre otras cuestiones, debe contener el número de alumnos atendidos por titulación.	
Fórmula de cálculo	Número de alumnos que asisten a las actividades de orientación	
Fuente	Servicio de Cooperación Empresarial y Promoción de Empleo	
Responsable	Servicio de Cooperación Empresarial y Promoción de Empleo	
Periodicidad	Anual, antes de la revisión del Sistema	

 UNIVERSIDAD DE MÁLAGA	IN35	<i>Facultad de Filosofía y Letras</i>
--	-------------	---

FICHA TÉCNICA DE INDICADOR		Código IN35
Denominación	Nivel de satisfacción de los usuarios con respecto a los servicios de orientación profesional	
Identificación del proceso o procesos al o a los que afecta	PC10. Gestión y revisión de la orientación e inserción profesional	
Definición	Para el cálculo de este indicador se utilizan los correspondientes ítems del Cuestionario de Alumnos del SGC o bien cuestionarios específicos que pudiera realizar el Servicio de Cooperación Empresarial y Promoción de Empleo.	
Fórmula de cálculo	Media de los ítems correspondientes de la encuesta	
Fuente	Servicio de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social	
Responsable	Servicio de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social	
Periodicidad	Anual, antes de la revisión del Sistema	

 UNIVERSIDAD DE MÁLAGA	IN36	<i>Facultad de Filosofía y Letras</i>
--	-------------	---

FICHA TÉCNICA DE INDICADOR		Código IN36
Denominación	Inserción en el tejido socioeconómico de los egresados	
Identificación del proceso o procesos al o a los que afecta	PC10. Gestión y revisión de la orientación e inserción profesional PC12. Análisis y medición de los resultados de la formación PC02. Garantía de calidad de los programas formativos	
Definición	Se debe diferenciar entre los egresados de las distintas titulaciones que imparte el Centro. Este indicador se obtiene del Contrato Programa firmado entre la Universidad de Málaga y la Consejería de Educación, Ciencia y Empresa (Indicador 1.3.1. de Formación).	
Fórmula de cálculo	Predefinida por el Contrato Programa firmado entre la Universidad de Málaga y la Consejería de Educación, Ciencia y Empresa	
Fuente	Servicio de Cooperación Empresarial y Promoción de Empleo	
Responsable	Servicio de Cooperación Empresarial y Promoción de Empleo	
Periodicidad	Anual, antes de la revisión del Sistema	

 UNIVERSIDAD DE MÁLAGA	IN37	<i>Facultad de Filosofía y Letras</i>
--	-------------	---

FICHA TÉCNICA DE INDICADOR		Código IN37
Denominación	Oferta de prácticas externas	
Identificación del proceso o procesos al o a los que afecta	PC11. Gestión de las prácticas externas	
Definición	<p>Se distingue el resultado entre las distintas titulaciones del Centro.</p> <p>Se mide, para cada curso académico, el nº de plazas de prácticas externas que se ofrecen, en relación con los alumnos que solicitan dichas prácticas.</p>	
Fórmula de cálculo	Nº de plazas de prácticas externas ofrecidas/nº de alumnos que solicitan prácticas	
Fuente	Centro	
Responsable	Coordinador de Calidad del Centro	
Periodicidad	Anual, antes de la revisión del Sistema	

 UNIVERSIDAD DE MÁLAGA	IN38	<i>Facultad de Filosofía y Letras</i>
--	-------------	---

FICHA TÉCNICA DE INDICADOR		Código IN38
Denominación	Nivel de satisfacción con las prácticas externas	
Identificación del proceso o procesos al o a los que afecta	PC11. Gestión de las prácticas externas	
Definición	Este indicador se obtiene del Cuestionario de Alumnos del SGC	
Fórmula de cálculo	Se utilizará el Cuestionario de Satisfacción de Alumnos del SGC	
Fuente	Servicio de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social	
Responsable	Servicio de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social	
Periodicidad	Anual, antes de la revisión del Sistema	

 UNIVERSIDAD DE MÁLAGA	IN41	<i>Facultad de Filosofía y Letras</i>
--	-------------	---

FICHA TÉCNICA DE INDICADOR		Código IN41
Denominación	Nivel de satisfacción de los usuarios con respecto a la gestión de expedientes y tramitación de títulos	
Identificación del proceso o procesos al o a los que afecta	PA02. Gestión de expedientes y tramitación de títulos	
Definición	A partir del curso 2013/14 se mide el nivel de satisfacción de los egresados con respecto al funcionamiento de la Secretaría del Centro (tramitación de expedientes, convalidaciones, etc.). En cursos anteriores este indicador se medía a través del cuestionario de alumnos del SGC.	
Fórmula de cálculo	Media de los valores de los distintos ítems de la encuesta de satisfacción	
Fuente	Servicio de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social	
Responsable	Servicio de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social	
Periodicidad	Anual, antes de la revisión del Sistema	

 UNIVERSIDAD DE MÁLAGA	IN44	<i>Facultad de Filosofía y Letras</i>
--	-------------	---

FICHA TÉCNICA DE INDICADOR		Código IN44
Denominación	Relación porcentual entre el número total de PDI funcionario sobre el total de PDI	
Identificación del proceso o procesos al o a los que afecta	PA03. Captación y selección del personal académico	
Definición	<p>Con este indicador se pretende medir la estabilidad del personal académico.</p> <p>Se calcula midiendo el porcentaje de profesores funcionarios que están adscritos al Centro con respecto al total de profesores que imparten docencia en el Centro.</p>	
Fórmula de cálculo	$(N^{\circ} \text{ de PDI funcionario} / \text{total de PDI}) * 100$	
Fuente	Servicio de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social	
Responsable	Servicio de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social	
Periodicidad	Anual, antes de la revisión del Sistema	

 UNIVERSIDAD DE MÁLAGA	IN49	<i>Facultad de Filosofía y Letras</i>
--	-------------	---

FICHA TÉCNICA DE INDICADOR		Código IN49
Denominación	Nivel de satisfacción del alumnado con respecto a la actividad docente	
Identificación del proceso o procesos al o a los que afecta	PA05. Evaluación, promoción, reconocimiento e incentivos del personal académico	
Definición	Se debe diferenciar entre las distintas titulaciones que imparte el Centro. Este indicador se obtiene del Programa DOCENTIA (evaluación de la actividad docente del profesorado). Se utiliza la Encuesta de Opinión del Alumnado sobre la actividad docente del profesorado.	
Fórmula de cálculo	Predefinida por el Programa DOCENTIA	
Fuente	Servicio de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social	
Responsable	Servicio de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social	
Periodicidad	Anual, antes de la revisión del Sistema	

 UNIVERSIDAD DE MÁLAGA	IN54	<i>Facultad de Filosofía y Letras</i>
--	-------------	---

FICHA TÉCNICA DE INDICADOR		Código IN54
Denominación	Porcentaje de profesores que participan en actividades de formación organizadas en la UMA	
Identificación del proceso o procesos al o a los que afecta	PA07. Formación del personal académico	
Definición	A través de este indicador se puede conocer el porcentaje de PDI con docencia en el Centro que participa en actividades de formación organizadas por el Servicio de Formación.	
Fórmula de cálculo	$(N^{\circ} \text{ de PDI que participa en actividades de formación} / \text{total de PDI}) * 100$	
Fuente	Servicio de Formación	
Responsable	Servicio de Formación	
Periodicidad	Anual, antes de la revisión del sistema	

 UNIVERSIDAD DE MÁLAGA	IN55	<i>Facultad de Filosofía y Letras</i>
--	-------------	---

FICHA TÉCNICA DE INDICADOR		Código IN55
Denominación	Grado de satisfacción del PDI con la formación recibida	
Identificación del proceso o procesos al o a los que afecta	PA07. Formación del personal académico	
Definición	Se mide el grado de satisfacción del profesorado, a través de la encuesta de satisfacción que se realiza al PDI que participa en actividades de formación, organizadas por el Servicio de Formación.	
Fórmula de cálculo	Media de los ítems de la encuesta	
Fuente	Servicio de Formación	
Responsable	Servicio de Formación	
Periodicidad	Anual, antes de la revisión del sistema	

 UNIVERSIDAD DE MÁLAGA	IN56	<i>Facultad de Filosofía y Letras</i>
--	-------------	---

FICHA TÉCNICA DE INDICADOR		Código IN56
Denominación	Porcentaje de personal de administración y servicios que participa en actividades de formación	
Identificación del proceso o procesos al o a los que afecta	PA08. Formación del personal de administración y servicios	
Definición	<p>A través de este indicador se puede conocer el porcentaje de personal de administración y servicios del Centro que participa en actividades de formación organizadas por el Servicio de Formación de la Universidad de Málaga.</p> <p>El cálculo se realiza sobre el total de PAS adscrito al Centro.</p>	
Fórmula de cálculo	$\left(\frac{\text{N}^\circ \text{ de PAS que participa en actividades de formación}}{\text{total de PAS}}\right) * 100$	
Fuente	Servicio de Formación	
Responsable	Servicio de Formación	
Periodicidad	Anual, antes de la revisión del sistema	

 UNIVERSIDAD DE MÁLAGA	IN57	<i>Facultad de Filosofía y Letras</i>
--	-------------	---

FICHA TÉCNICA DE INDICADOR		Código IN57
Denominación	Grado de satisfacción del personal de administración y servicios con la formación recibida	
Identificación del proceso o procesos al o a los que afecta	PA08. Formación del personal de administración y servicios	
Definición	<p>A través de este indicador se puede conocer la opinión del personal de administración y servicios sobre el grado de satisfacción de las distintas actividades de formación organizadas por la UMA.</p> <p>La información del indicador se ha de proporcionar por acción formativa donde haya participado el personal del Centro.</p> <p>El Cuestionario lo realiza el Servicio de Formación.</p>	
Fórmula de cálculo	Media de los valores de los distintos ítems de la encuesta de satisfacción	
Fuente	Servicio de Formación	
Responsable	Servicio de Formación	
Periodicidad	Anual, antes de la revisión del sistema	

 UNIVERSIDAD DE MÁLAGA	IN58	<i>Facultad de Filosofía y Letras</i>
--	-------------	---

FICHA TÉCNICA DE INDICADOR		Código IN58
Denominación	Satisfacción de los grupos de interés con respecto a los recursos materiales	
Identificación del proceso o procesos al o a los que afecta	PA09. Gestión de recursos materiales	
Definición	Se mide a través de la encuesta que se realiza a los distintos grupos de interés, usuarios directos de los recursos materiales del Centro: alumnos, PDI y PAS. Se toma el valor medio del ítem denominado "Aulas, talleres, laboratorios y otros espacios de docencia" del Cuestionario de Satisfacción de Estudiantes del SGC.	
Fórmula de cálculo	Media de los ítems de la encuesta	
Fuente	Servicio de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social	
Responsable	Servicio de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social	
Periodicidad	Anual, antes de la revisión del sistema	

 UNIVERSIDAD DE MÁLAGA	IN59	<i>Facultad de Filosofía y Letras</i>
--	-------------	---

FICHA TÉCNICA DE INDICADOR		Código IN59
Denominación	Número de puestos de estudio por estudiante	
Identificación del proceso o procesos al o a los que afecta	PA09. Gestión de recursos materiales	
Definición	Se calcula el número de puestos de estudio del Centro (en biblioteca, sala de estudios, aulas de informática, etc.) con respecto al número de alumnos matriculados en el mismo. De esta forma, se pretende medir la adecuación de los recursos materiales del Centro.	
Fórmula de cálculo	Nº de puestos de estudio del Centro/nº de alumnos del Centro	
Fuente	Centro	
Responsable	Coordinador de Calidad del Centro	
Periodicidad	Anual, antes de la revisión del sistema	

 UNIVERSIDAD DE MÁLAGA	IN61	<i>Facultad de Filosofía y Letras</i>
--	-------------	---

FICHA TÉCNICA DE INDICADOR		Código IN61
Denominación	Nivel de satisfacción de los usuarios de los servicios	
Identificación del proceso o procesos al o a los que afecta	PA10. Gestión de los servicios	
Definición	Para el cálculo de este indicador se realiza la media de los ítems del Cuestionario de Satisfacción de Alumnos del SGC que valoran estas cuestiones.	
Fórmula de cálculo	Media de los ítems de la encuesta referidos a los Servicios de cafetería, reprografía y limpieza, así como al Personal de Administración y Servicios (secretaría, biblioteca, conserjería y aula de informática).	
Fuente	Servicio de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social	
Responsable	Servicio de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social	
Periodicidad	Anual, antes de la revisión del sistema	

 UNIVERSIDAD DE MÁLAGA	IN63	<i>Facultad de Filosofía y Letras</i>
--	-------------	---

FICHA TÉCNICA DE INDICADOR		Código IN63
Denominación	Porcentaje de acciones implantadas relacionadas con las quejas recibidas	
Identificación del proceso o procesos al o a los que afecta	PA11. Gestión de quejas, sugerencias y felicitaciones	
Definición	Se calcula el porcentaje de acciones implantadas en el Centro con respecto al total de acciones definidas. Las acciones se definen como consecuencia de las reclamaciones, quejas y sugerencias recibidas.	
Fórmula de cálculo	$(N^{\circ} \text{ de acciones implantadas} / \text{total acciones definidas}) * 100$	
Fuente	Centro	
Responsable	Coordinador de Calidad del Centro	
Periodicidad	Anual, antes de la revisión del sistema	