



UNIVERSIDAD
DE MÁLAGA



MEMORIA DE RESULTADOS DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE LA CALIDAD DE LA

**ESCUELA UNIVERSITARIA
POLITÉCNICA**

**DE LA UNIVERSIDAD DE
MÁLAGA**



UNIVERSIDAD
DE MÁLAGA

**MEMORIA DE RESULTADOS DEL SISTEMA
DE GARANTÍA DE LA CALIDAD**



EUP
Escuela Universitaria Politécnica
Universidad de Málaga

ÍNDICE

- Capítulo 1. Resultados de Indicadores del SGC**
- Capítulo 2. Necesidades para el despliegue del SGC**
- Capítulo 3. Áreas de mejora**

Edición	Fecha	Motivo de la modificación
00	03/05/10	Edición Inicial

Elaboración: Comisión de Garantía de la Calidad del Centro Fecha: 03/05/10	Revisión: Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social Fecha:	Aprobación: Junta de Centro Fecha:
---	--	--



UNIVERSIDAD
DE MÁLAGA

MEMORIA DE RESULTADOS DEL SGC
CAPÍTULO 1: Resultados de Indicadores del SGC



EUP
Escuela Universitaria Politécnica
Universidad de Málaga

INDICE

1.1. OBJETO

1.2. RESULTADOS DE LA MEDICIÓN DE LOS INDICADORES

Edición	Fecha	Motivo de la modificación
00	03/05/10	Edición Inicial

Elaboración: Comisión de Garantía de la Calidad del Centro Fecha: 03/05/10	Revisión: Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social Fecha:	Aprobación: Junta de Centro Fecha:
---	--	--



1.1. OBJETO

En este documento se presentan los resultados de los indicadores del SGC que, a la fecha de elaboración de la presente memoria, se han podido medir.

1.2. RESULTADOS DE LA MEDICIÓN DE LOS INDICADORES

Código	Denominación del Indicador	Resultados			
01	Definición de la política de calidad y objetivos de calidad	Sí			
02	Nivel de cumplimiento de los objetivos de calidad	62.5 %			
03	Tasa de graduación	15 % (I.T. Diseño Industrial)	12 % (I.T.I. Electricidad)	15 % (I.T.I. Electrónica Industrial)	12 % (I.T.I. Mecánica)
04	Tasa de abandono	30 % (en todas las titulaciones)			
05	Tasa de eficiencia	60 % (en todas las titulaciones)			
06	Porcentaje de propuestas de programas de grado verificadas por el CU	100 %			
07	Número de títulos que se suspenden (Grado y Postgrado)	0			
08	Duración media de estudios	---			
09	Esfuerzo de difusión de la oferta formativa	Sí			
10	Existencia de una Política de Personal Académico	Sí			
11	Esfuerzo de difusión de la política de personal académico	1 punto			
12	Existencia de una Política de Personal de Administración y Servicios	Sí			
13	Esfuerzo de difusión de la política de personal de administración y servicios	3 puntos			
14	Establecimiento de los indicadores del SGIC	Sí			
15	Realización del Informe de	Sí			



Código	Denominación del Indicador	Resultados			
	resultados del SGIC				
16	Porcentaje de acciones de mejora realizadas	---			
17	Revisión de los programas formativos	Sí			
18	Porcentaje de programas de doctorado conforme al RD 1393/2007 con mención de calidad	0			
19	Nivel de satisfacción de los estudiantes con el proceso de selección, admisión y matriculación	---			
20	Grado de cobertura de las plazas ofertadas	99.2 % (I.T. Diseño Industrial)	90.4 % (I.T.I. Electricidad)	55.2 % (I.T.I. Electrónica Industrial)	101.5 % (I.T.I. Mecánica)
21	Esfuerzo de difusión de perfiles	Sí			
22	Demanda de la titulación				
23	Porcentaje de estudiantes que participan en actividades de orientación	0.57 %			
24	Nivel de satisfacción de los estudiantes con las actividades de orientación	---			
25	Porcentaje de asignaturas con programa completo	93.75 % (I.T. Diseño Industrial)	100 % (el resto de titulaciones)		
26	Grado de cumplimiento de la planificación	~ 3.8 (en todas las titulaciones)			
27	Tasa de rendimiento	49.12 % (I.T. Diseño Industrial)	34 % (I.T.I. Electricidad)	41.1 % (I.T.I. Electrónica Industrial)	38.6 % (I.T.I. Mecánica)
28	Tasa de éxito	---			
29	Satisfacción del alumnado con los sistemas de evaluación	~ 3.7 (en todas las titulaciones)			
30	Porcentaje de alumnos del Centro que participan en programas de movilidad	0.92 %			
31	Grado de satisfacción de los alumnos que participan en programas de movilidad (enviados)	---			



Código	Denominación del Indicador	Resultados			
32	Porcentaje de alumnos que participan en programas de movilidad cuyo destino es el Centro sobre el total de alumnos que recibe la Universidad	2.22 %			
33	Grado de satisfacción de los alumnos que participan en programas de movilidad (recibidos)	---			
34	Número de usuarios asesorados por el servicio de orientación	---			
35	Nivel de satisfacción de los usuarios con respecto a los servicios de orientación profesional	---			
36	Inserción en el tejido socioeconómico de los egresados	50 % (I.T. Diseño Industrial)	91.3 % (I.T.I. Electricidad)	86.49 % (I.T.I. Electrónica Industrial)	79.3 % (I.T.I. Mecánica)
37	Oferta de prácticas externas	---			
38	Nivel de satisfacción con las prácticas externas	---			
39	Número de informes negativos de ANECA	0			
40	Cumplimiento de la difusión de la información	Sí			
41	Nivel de satisfacción de los usuarios con respecto a la gestión de expedientes y tramitación de títulos	---			
42	Número de quejas y reclamaciones recibidas sobre la gestión de expedientes y tramitación de títulos	---			
43	Grado de cumplimiento de las necesidades de personal académico	100 %			
44	Relación porcentual entre el número total de PDI funcionario sobre el total de PDI	62.62 %			
45	Porcentaje de mujeres entre el total de PDI	16.82 %			
46	Realización del Informe global de la Universidad	Sí			
47	Porcentaje de informes de Departamentos/Centros recibidos	100 %			
48	Nivel de cumplimiento de la oferta pública	100 %			
49	Nivel de satisfacción del	~ 3.7 (en todas)			



Código	Denominación del Indicador	Resultados			
		las titulaciones)			
	alumnado con respecto a la actividad docente				
50	Porcentaje de informes valorativos del proceso recibidos	---			
51	Porcentaje de servicios con una gestión por procesos	100 %			
52	Porcentaje de puestos con competencias definidas	100 %			
53	Número de personal promocionado por servicio	0			
54	Porcentaje de profesores que participan en actividades de formación	42.99 %			
55	Grado de satisfacción del PDI con la formación recibida	3			
56	Porcentaje de PAS que participa en actividades de formación	62.69 %			
57	Grado de satisfacción del PAS con la formación recibida	7.74			
58	Satisfacción de los grupos de interés con respecto a los recursos materiales	---			
59	Número de puestos de trabajo por estudiante	33.26 %			
60	Número de reclamaciones recibidas en los servicios	70			
61	Nivel de satisfacción de los usuarios de los servicios	3.5			
62	Número de incidencias, sugerencias y quejas atendidas	70			
63	Porcentaje de acciones implantadas	0			
64	Porcentaje de encuestas realizadas sobre el total de encuestas solicitadas	---			
65	Nivel de satisfacción de los usuarios	---			



UNIVERSIDAD
DE MÁLAGA

MEMORIA DE RESULTADOS DEL SGC
CAPÍTULO 2: Necesidades para el
despliegue del SGC



EUP
Escuela Universitaria Politécnica
Universidad de Málaga

ÍNDICE

2.1. OBJETO

2.2. ANÁLISIS Y NECESIDADES DEL DESPLIEGUE

2.3. CONCLUSIÓN FINAL

Edición	Fecha	Motivo de la modificación
00	03/05/10	Edición Inicial

Elaboración: Comisión de Garantía de la Calidad del Centro Fecha: 03/05/10	Revisión: Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social Fecha:	Aprobación: Junta de Centro Fecha:
---	--	--



2.1. OBJETO

El objeto de la presente memoria pretende establecer principalmente las necesidades detectadas a la hora de la implantación y despliegue del Sistema de Garantía de la Calidad (SGC) de la Escuela Universitaria Politécnica (EUP) de la Universidad de Málaga.

Para ello será necesario evaluar de forma independiente cada uno de los procedimientos llevados a cabo por la Dirección y Comisión de Garantía de la Calidad de la EUP (CGC-EUP), además de los resultados obtenidos por el análisis de los indicadores de cada uno de los procedimientos de centro.

A continuación se desarrollan los procedimientos comprobando las necesidades de cada uno.

2.2. ANÁLISIS Y NECESIDADES DEL DESPLIEGUE

Se ha realizado un análisis de los procedimientos de Centro y se han detectado las siguientes necesidades para poder llevar a cabo el despliegue de todos y cada uno de ellos.

2.2.1. Procedimiento PE01

Este procedimiento tal y como se ha definido requiere de una revisión de los Objetivos y Política de Calidad de la Escuela, debido a que se definieron en el Manual inicial.

2.2.2. Procedimiento PE05

Este procedimiento, por definición, mide y analiza los resultados del aprendizaje, de la inserción laboral y de cualquier otra actividad que pueda afectar a la calidad de la formación, para establecer unas acciones de mejora, así como, unos nuevos objetivos de calidad para la anualidad siguiente.



Se hace necesario una aplicación informática que permita la obtención de indicadores y por lo tanto, de resultados para su posterior análisis por la CGC-EUP.

2.2.3. Procedimiento PC01

Este procedimiento conlleva el diseño y elaboración de la oferta formativa de la Escuela Universitaria Politécnica (EUP). Este tema ha sido ampliamente tratado durante el curso 2009-2010, con la implantación de los nuevos títulos de grado conforme a las directivas del Espacio Europeo de Educación Superior (EEES).

Se hace necesaria de que la CGC-EUP, evalúe las demandas de la sociedad en cuanto a la rama del conocimiento en la que se incluye la EUP, para determinar y proponer a la Junta de Centro y organismos competentes la propuesta de nuevos títulos de grado, así como de máster y doctorado.

2.2.4. Procedimiento PC02

La aplicación de este procedimiento implica establecer la sistemática a aplicar en la revisión y control periódico de los programas formativos de las titulaciones impartidas en la Escuela Universitaria Politécnica de la Universidad de Málaga.

Como necesidades para el desarrollo de este procedimiento en un futuro de seis años, donde se volverán a evaluar las titulaciones y por lo tanto, para conseguir una calificación positiva del órgano evaluador, implica la necesidad de creación de una figura de control y gestión del programa formativo, para cada uno de los títulos de los que es responsable la EUP. Esta figura coordinará los mencionados programas formativos de tal forma que emitirá un informe con propuestas para que sean desarrolladas por la CGC-EUP y evaluadas para su aprobación en la Junta de Centro de la EUP.



2.2.5. Procedimiento PC04

El presente proceso pretende establecer el modo en el que se revisan, actualizan y mejoran los procedimientos relativos a la definición de perfiles y la captación de estudiantes.

Para este último concepto, se hace necesario, por parte de la Dirección de Comunicación de la Universidad de Málaga, que establezca un capítulo presupuestario para que la EUP, pueda realizar una labor de difusión y captación de la oferta formativa, concreta, de la EUP a niveles más extensos organizando Jornadas de Puertas abiertas en la Escuela, organizando visitas con un Stand móvil con actividades relativas a los títulos de la EUP a los diversos institutos, como ejemplo, el autobús Biblioteca para promocionar la lectura.

2.2.6. Procedimiento PC05

El objeto del presente procedimiento es establecer el modo en el que la Escuela Universitaria Politécnica de la Universidad de Málaga revisa, actualiza y mejora los procedimientos relacionados con las acciones de acogida, de tutoría, de apoyo a la formación y de orientación de sus estudiantes.

En este caso será necesaria la formación de estudiantes en las artes básicas sobre el inicio en la Escuela y en la Universidad. Temas relacionados con tipología de asignaturas, lugar e impartición de las clases, desarrollo de la docencia en teoría y prácticas, actividades de la Escuela, etc. mediante la creación de un Punto de Información del Estudiante (PIE-EUP), stand informativo con la Guía del Estudiante particularizada para la EUP. Este conjunto de actividades requieren necesariamente de un aporte presupuestario.

2.2.7. Procedimiento PC06

El objeto del presente procedimiento es fijar el modo en que la Escuela Universitaria Politécnica proyecta y lleva a cabo la enseñanza de las distintas disciplinas de acuerdo con sus programas formativos y los objetivos fijados en los respectivos programas y guías docentes.



Para este procedimiento no se requiere ninguna ayuda complementaria.

2.2.8. Procedimiento PC07

El objeto del presente procedimiento es establecer la sistemática a aplicar para gestionar la evaluación de los aprendizajes que los alumnos adquieren o han de adquirir en el desarrollo del programa formativo.

Para este procedimiento no se requiere ninguna ayuda complementaria.

2.2.9. Procedimiento PC11

El objeto del presente procedimiento es establecer la sistemática a aplicar en la gestión y revisión de las prácticas externas de los alumnos de la Escuela Universitaria Politécnica de la Universidad de Málaga.

Si bien en los nuevos planes de estudio (actualmente en periodo de revisión por parte de AGAE/ANECA) no se han incluido prácticas externas en empresas, al poder convalidarse algunas prácticas externas en empresas por asignaturas optativas, se deben establecer los criterios para que dichas prácticas sean convalidables. En este sentido, es necesario nombrar la comisión responsable de estas prácticas.

2.2.10. Procedimiento PC12

Este procedimiento presenta cómo el Centro garantiza que se miden y analizan los resultados de la formación, de la inserción laboral y de la satisfacción de los distintos grupos de interés, así como si existen y cómo se gestionan los mecanismos de decisiones a partir de los mismos para la mejora de la calidad de las enseñanzas impartidas en el Centro.

La CGC-EUP debe establecer los instrumentos que se utilizarán para la medición de resultados, si bien los resultados contenidos en esta memoria, relativos a los indicadores



implicados en este procedimiento han sido facilitados por Unidad Técnica de Calidad (UTC). Nos surge la duda de si seguirá siendo así o no.

2.2.11. Procedimiento PC14

El objeto del presente procedimiento es describir el modo por el que la Escuela Universitaria Politécnica de la Universidad de Málaga hace pública la información actualizada relativa a las titulaciones que imparten para el conocimiento de sus grupos de interés.

La CGC-EUP establecerá nueva información para publicar y nuevos medios de difusión de la misma. Del mismo, es necesario adecuar los formatos de documentación y actas a los definidos en este proceso.

2.2.12. Procedimiento PA01

Este documento tiene por objeto establecer la forma de elaborar, revisar y aprobar la documentación del Sistema de Garantía de la Calidad implantado en la Escuela Universitaria Politécnica, así como asegurar que se identifican los cambios y el estado de revisión actual de los documentos, que éstos permanecen legibles, fácilmente identificables y disponibles en los puntos de uso, que se identifican los documentos de origen externo, así como se previene el uso no intencionado de documentación obsoleta. Así mismo define los controles necesarios para la identificación, el almacenamiento, la protección, el tiempo de retención y la disposición de las evidencias o registros.

Se desea conocer la definición de “instrucción”, puesto que en el apartado de definiciones de este procedimiento no se encuentra. Para este procedimiento no se requiere ninguna ayuda complementaria.

2.2.13. Procedimiento PA09

Este procedimiento tiene por objeto definir cómo la Escuela Universitaria Politécnica (EUP) de la Universidad de Málaga (UMA) a través de su Equipo de Dirección y/o de las



Comisiones y personas designadas en cada caso para: establecer una previsión y detección de las necesidades de recursos materiales que contribuyan a mejorar la calidad del proceso de enseñanza/aprendizaje de las enseñanzas impartidas en el Centro; planificar la provisión de recursos en función de la disponibilidad presupuestaria y de su prioridad; gestionar los recursos materiales; mejorar continuamente la gestión de los recursos materiales para adaptarse permanentemente a las nuevas necesidades y expectativas; e informar de los resultados de la gestión de los recursos materiales a los órganos competentes y a los distintos grupos de interés.

Se debe informar a los subdirectores implicados (Asuntos Económicos, Infraestructuras e Instalaciones, y Ordenación Académica) de su responsabilidad y alcance en este procedimiento.

2.2.14. Procedimiento PA10

Este procedimiento tiene por objeto definir las actividades realizadas por el Centro a través de su Equipo Directivo y/o de las Comisiones y personas designadas en cada caso para: definir las necesidades de los servicios que influyen en la calidad del proceso de enseñanza-aprendizaje de las enseñanzas impartidas en los mismos; definir y diseñar la prestación de nuevos servicios universitarios y actualizar las prestaciones habituales en función de sus resultados; mejorar continuamente los servicios que se prestan, para adaptarse permanentemente a las nuevas necesidades y expectativas; e informar de los resultados de la gestión de los servicios prestados a los órganos que corresponda y a los distintos grupos de interés.

Se debe establecer un modelo para el informe de los servicios de la EUP y difundir las cartas de los servicios propios de la EUP.

2.2.15. Procedimiento PA11

El objeto del presente procedimiento es establecer la sistemática a aplicar en la gestión y revisión de las incidencias, reclamaciones y sugerencias de la Escuela Universitaria Politécnica de la Universidad de Málaga.



Para este procedimiento, es necesario definir los canales de atención de incidencias, reclamaciones y sugerencias y publicarlos. Igualmente, se necesita involucrar a los responsables de los distintos servicios en la búsqueda de acciones para solucionar los problemas detectados y en la puesta en marcha de dichas acciones.

2.2.16. Procedimiento PA12

El objeto del presente procedimiento es establecer la sistemática para analizar las expectativas y el grado de satisfacción de los distintos grupos de interés de los Centros de la Universidad de Málaga.

Es necesario identificar las encuestas que se van a realizar al objeto de conocer la satisfacción de los grupos de interés, así como indicar el periodo de realización de dichas encuestas.

2.3. CONCLUSIÓN FINAL

La implantación de un Sistema de Garantía de la Calidad requiere una alta formación y conocimiento del mismo, es decir, el coordinador ha de ser una persona experta que permita su despliegue de una forma correcta durante el periodo de aplicación.

Se solicita que se establezcan cursos de formación con casos prácticos en la implantación de SGC o se incluya personal experto como parte del equipo de Dirección, aumentando el número de miembros que conforma la Dirección de la Escuela y permitiendo con ello, mejorar la distribución de funciones a desarrollar en el Centro.



UNIVERSIDAD
DE MÁLAGA

MEMORIA DE RESULTADOS DEL SGC
CAPÍTULO 3: Áreas de mejora



EUP
Escuela Universitaria Politécnica
Universidad de Málaga

INDICE

3.1. OBJETO

3.2. ÁREAS DE MEJORA

3.3. CONCLUSIÓN FINAL

Edición	Fecha	Motivo de la modificación
00	03/05/10	Edición Inicial

Elaboración: Comisión de Garantía de la Calidad del Centro Fecha: 03/05/10	Revisión: Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social Fecha:	Aprobación: Junta de Centro Fecha:
---	--	--



3.1. OBJETO

Tras el análisis de los resultados de los indicadores del SGC y de los procedimientos, se obtienen las siguientes acciones de mejoras que a continuación se detallan.

3.2. ÁREAS DE MEJORA

Las acciones de mejora que se proponen son las siguientes:

Proceso	Denominación	Áreas de Mejora
PE01	Elaboración y revisión de la política y objetivos de calidad	AM01-PE01: Cumplimiento de los objetivos específicos
PE05	Medición, análisis y mejora continua	AM01-PE05: Elaboración del Plan Anual de Mejora, y seguimiento del mismo AM02-PE05: Solicitar a la Unidad Técnica de Calidad una Auditoría Interna
PC01	Diseño de la oferta formativa de los Centros	AM01-PC01: Elaboración de encuestas para análisis del perfil profesional que demanda la sociedad AM02-PC01: Propuestas de nuevas ofertas formativas
PC04	Definición de perfiles y captación de estudiantes	AM01-PC04: Nuevas acciones de captación de estudiantes
PC05	Orientación a los estudiantes	AM01-PC05: Creación del Punto de Información del Estudiante de la EUP
PC10	Gestión y revisión de la orientación e inserción profesional	AM02-PC10: Elaboración de encuestas de inserción laboral y cumplimiento de objetivos de la titulación
PC11	Gestión de las prácticas externas	AM01-PC11: Establecer un Catálogo de Empresas
PC14	Información pública	AM01-PC14: Hacer uso de las facilidades de la administración electrónica para la gestión de la documentación
PA09	Gestión de recursos materiales	AM01-PA09: Elaboración de las encuestas de satisfacción
PA11	Gestión y revisión de incidencias, reclamaciones y sugerencias	AM01-PA11: Ampliar la difusión de la los canales de información sobre presentación de incidencias, reclamaciones y sugerencias AM02-PA11: Registro por cada Servicio