



## Índice

1. Presentación
2. Análisis de los resultados del SGC (especial referencia a las tasas de rendimiento, abandono, eficiencia y graduación) y del cumplimiento de los objetivos previstos
3. Acciones de mejora
4. Objetivos de calidad para el próximo curso
5. Justificación de las acciones realizadas para integrar las recomendaciones del Informe de Evaluación del diseño del SGC de la ANECA

## ANEXOS

- Resultados de Indicadores del SGC
- Fichas de acciones de mejora (F01-PE05)



## 1. Presentación

El Informe Anual de Resultados del Sistema de Garantía de la Calidad (SGC) se debe realizar, tal y como se recoge en el propio Manual del Sistema, en la última sesión de la CGC del año. Lo esperado sería que dicha reunión ordinaria se realizara en el último trimestre del año natural. No obstante, los procesos implicados requieren una recopilación de datos tan diversa y en la que participan tantos agentes distintos que, hasta el momento, el cumplimiento de esos plazos idóneos no ha sido posible.

El diseño del SGC de la antigua Escuela Universitaria Politécnica, ahora Escuela Politécnica Superior, se realizó durante el curso 2008/09. El Manual de Procedimientos del SGC (en adelante MPSGC) fue elaborado por la Comisión de Garantía de Calidad (CGC) el día 25/5/09. Aproximadamente un mes más tarde, se presenta el Manual del Sistema de Garantía de la Calidad (MSGC) el día 19/06/09. Ambos documentos son revisados por la Unidad Técnica de Calidad de la Universidad en el Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social, con fecha 26/6/09, siendo aprobados por la Junta de Centro el día 29/06/09.

La implantación del SGC se inicia desde el momento de su aprobación por parte de la Junta de Centro. Todas las acciones que se han realizado desde entonces, responden al compromiso de mejora continua declarado en la Política de Calidad del Centro, tanto a nivel de gestión de los procesos del Centro como de difusión a los órganos colegiados y, en general, a todos los grupos de interés que hacen uso de los procedimientos.

El curso 2009/10 estuvo marcado por el proceso del diseño de la nueva oferta formativa de la Escuela, con la incorporación de los nuevos Títulos de Grado y Posgrado (PC01 del MSGC). En el curso objeto de esta Memoria de Resultados no pueden analizarse indicadores de tasa de graduación, abandono, etc., puesto que la implantación de los nuevos Títulos ha comenzado en el curso 2010/11. Una de las acciones de mejora propuesta para el próximo curso hace referencia al proceso PC02. Garantía de Calidad de los Procesos Formativos, en cuanto a la recogida y análisis de la información relativa al programa formativo.

Desde el objetivo marcado de involucrar dentro del Sistema de Calidad a todos los grupos de interés y destinatarios de los procesos del Centro, se considera una acción prioritaria la información pública de los mismos. En este sentido, se ha desarrollado un nuevo diseño del sitio web de la Escuela, en la que se han incluido aplicaciones específicas para mejorar y facilitar la administración de algunos procesos, como la



oferta de Proyectos Fin de Carrera o la gestión de las incidencias, reclamaciones y sugerencias.

## 2. Análisis de resultados del SGC y cumplimiento de los objetivos previstos

El proceso de seguimiento, revisión y mejora del SGC debe plantearse como una constatación de los logros intermedios de la política y actividades formativas del Centro. Este proceso se basa principalmente en el análisis de la información obtenida a partir de los resultados de los indicadores asociados a los procedimientos. Dado el número tan elevado de indicadores del Sistema, se ha seleccionado un conjunto significativo entre ellos, para reflejar los resultados de las enseñanzas en el año académico objeto de estudio, sin menoscabo de los datos derivados del resto. Dichos indicadores son los referentes a las tasas de graduación (IN03), tasas de abandono (IN04), tasas de eficiencia (IN05), tasas de rendimiento (IN27) y tasas de éxito (IN28).

En todas las titulaciones de Ingeniería Técnica de la Escuela Politécnica Superior, el porcentaje de estudiantes que finalizan sus estudios en el tiempo previsto en el plan de estudios o en un año más es inferior a un 10%, siendo este porcentaje especialmente bajo (1,6%) en la titulación con más alumnos en la cohorte de entrada, la especialidad de Mecánica. Ello podría deberse a que el plan de estudios diseñado en su momento no se corresponde con la formación previa de los estudiantes actuales, lo cual redundaría en una dificultad mayor de las materias para ellos. Esta circunstancia podría también explicar parcialmente las tasas de abandono de los estudiantes en un mismo plan de estudios, que se sitúan en torno al 20%, excepto en la titulación de Mecánica en la que es algo inferior. Los datos de este indicador podrían complementarse con la información relativa a los cursos en los que se produce dicho abandono, para poder analizar los motivos.

Las tasas de eficiencia muestran, en media, el exceso de créditos que requiere un estudiante para obtener el título en el que se matricula. Se calculan usando los datos de toda la cohorte de entrada de un mismo título y reflejan el porcentaje que el número de créditos establecidos en el plan de estudios representa sobre el número real de créditos de los que los alumnos se han matriculado. En todas las titulaciones estos porcentajes superan el 50% siendo en Diseño Industrial próximo al 70%, lo que significa que los estudiantes se ven obligados a realizar múltiples matrículas para algunas asignaturas, aunque el número de asignaturas en los que esto sucede o el número de matriculaciones, no es excesivamente elevado. Para poder adoptar



medidas de mejora oportunas, sería interesante poder localizar la materia o materias en las que dichos porcentajes son más bajos, así como el número medio de matriculaciones que el alumno necesita para superar una determinada asignatura.

En cuanto a las tasas referentes al rendimiento académico, la proporción entre créditos superados sobre los matriculados, es inferior al 50%, salvo en la titulación de Diseño Industrial (52,4%) y en el Máster en Ingeniería de Fabricación, cuya tasa es casi del 80%. Estas tasas pueden dar lugar a conclusiones poco fiables, en cuanto a la dificultad de los alumnos para superar las distintas asignaturas. Si atendemos a la tasa de éxito, que refleja el porcentaje entre créditos superados sobre los créditos a los que se han presentado (por lo que se asume que corresponden a asignaturas que el estudiante ha preparado), se observan resultados próximos al 60% en las titulaciones de Ingeniero Técnico y al 100%, en el caso del Máster mencionado, lo cual mejora ligeramente los porcentajes de rendimiento.

Una de las deficiencias observadas a partir de los resultados de los indicadores concierne a la movilidad estudiantil, en lo que a estudiantes recibidos se refiere. La tasa de estudiantes del Centro que participan en programas de movilidad se sitúa en el 1,4% (próximo a la misma tasa para el total de la Universidad que es de 1,95%) lo que representa el 6,2% de los alumnos de Movilidad de la Universidad de Málaga. Estos datos tan positivos contrastan con la tasa de estudiantes que recibe el Centro, que es del 1,32%. A medio o largo plazo se intentará salvar esta diferencia, a través de acciones que hagan la oferta del Centro más atractiva para futuros estudiantes extranjeros.

Respecto a los objetivos de calidad que se fijaron para el curso 2009/10 y quedaron recogidos en el MPSGC Anexo F03-PC01, cabe destacar el desarrollo de las siguientes acciones:

OBJETIVO	ACCIONES
Sistematizar, documentar y difundir progresivamente los procesos de gestión del Centro.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nueva aplicación vía web para la gestión de los Trabajos Fin de Grado.</li> <li>- Elaboración de un modelo consensuado de horarios para los Títulos de Grado.</li> <li>- Desarrollo del procedimiento de cambio de turno para adaptar los horarios a las necesidades de los</li> </ul>



	alumnos.
Facilitar los canales adecuados al PDI y PAS para una formación continua y facilitar a través de estos canales las necesidades particulares de estos colectivos sobre formación.	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Desarrollo de jornadas de formación encaminadas al EEES.</li> </ul>
Coordinar los programas formativos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Elaboración de un modelo consensuado de programa docente y sistemas de evaluación de las asignaturas de los Títulos de Grado.</li> <li>– Coordinación de los contenidos de las asignaturas.</li> </ul>
Dar a conocer el Centro mediante actividades de Extensión Universitaria.	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Desarrollo de visitas de centros de enseñanza secundaria a través de jornadas de puertas abiertas en la Escuela.</li> </ul>
Consensuar los presupuestos que el Centro gestiona.	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Elaboración de criterios consensuados con las Áreas de Conocimiento, para la distribución de presupuesto extraordinario para la dotación de laboratorios docentes y de investigación.</li> </ul>

### 3. Acciones de mejora

Tras el análisis de los resultados del procedimiento de medición y seguimiento y con los aspectos en los que se han encontrado deficiencias, se propone a continuación el siguiente Plan Anual de Mejora:

- Mejorar la gestión de los procesos del Centro potenciando la administración electrónica mediante la generación de aplicaciones web.
- Mejorar la gestión del número de quejas, reclamaciones y sugerencias, tanto recibidas como atendidas y definición de acciones concretas de mejora como consecuencia de las mismas.
- Coordinar los programas formativos de las asignaturas de los Títulos de Grado mediante celebración de reuniones con las Áreas de Conocimiento.
- Diseñar la implantación de la oferta del primer curso del Grado en Ingeniería Mecánica en inglés, a través de un Proyecto de Innovación Educativa en el que



participan todas las áreas de conocimiento con docencia en dicho curso y titulación.

Cada una de estas acciones se han trasladado a sus fichas correspondientes (F01-PE05) y se recogen como anexos a esta Memoria.

#### **4. Objetivos de calidad para el próximo curso**

Como consecuencia de la evaluación y revisión del Sistema de Garantía de Calidad y atendiendo al grado de cumplimiento de los objetivos de calidad fijados en la edición inicial del mismo, la Comisión de Garantía de la Calidad de la Escuela Politécnica Superior propone para el siguiente periodo los siguientes objetivos:

- Documentación y difusión de los procesos de gestión del centro.
- Implantación del Plan de Actuación Específico para la Orientación Profesional.
- Dar a conocer el Centro mediante actividades de Extensión Universitaria.
- Diseñar perfiles de ingreso para cada una de las titulaciones de Grado y Posgrado de las que el Centro es responsable.
- Revisión y coordinación de los programas formativos de los Títulos de Grado.

#### **5. Justificación de las acciones realizadas para integrar las recomendaciones del Informe de Evaluación del diseño del SGC de la ANECA**

La Comisión de Certificación de la ANECA, una vez examinada la documentación del diseño del SGC del Centro, emitió una valoración global positiva, si bien se recomendaron algunas propuestas de mejora. Estas hacían referencia fundamentalmente a la descripción expresa del modo en que participan los grupos de interés en los procesos del Centro y de los mecanismos de definición de perfiles de ingreso y de egreso de los estudiantes. Ambas recomendaciones se han analizado y tenido en cuenta en el desarrollo de los procesos en los que intervienen de forma directa o indirecta los estudiantes, así como los empleadores y egresados, con la intención de poder definir explícitamente la participación de dichos colectivos en el SGC. En las próximas revisiones, se tratará de integrar en el sistema las conclusiones alcanzadas en este sentido.



Código	Denominación del Indicador	Resultado	
01	Definición de la política de calidad y objetivos de calidad	Existen ambos	
02	Nivel de cumplimiento de los objetivos de calidad	62,5%	
03	Tasa de graduación <i>(por título)</i>	I.T. Diseño Industrial	5,12%
		I.T.I. Electricidad	2,78%
		I.T.I. Electrónica Ind.	9,68%
		I.T.I. Mecánica	1,62%
		Máster Ing.Fabricación	46,67%
04	Tasa de abandono <i>(por título)</i>	I.T. Diseño Industrial	22,31%
		I.T.I. Electricidad	20,73%
		I.T.I. Electrónica Ind.	27,78%
		I.T.I. Mecánica	12,63%
		Máster Ing. Fabricación	26,67%
05	Tasa de eficiencia <i>(por título)</i>	I.T. Diseño Industrial	67,76%
		I.T.I. Electricidad	58,86%
		I.T.I. Electrónica Ind.	54,80%
		I.T.I. Mecánica	56,48%
		Máster In.Fabricación	100%
06	Porcentaje de propuestas de programas de grado verificadas por el CU	0%	
07	Número de títulos que se suspenden (Grado y Postgrado)	0	
08	Duración media de estudios <i>(por título)</i>	I.T. Diseño Industrial	6,11
		I.T.I. Electricidad	7,87
		I.T.I. Electrónica Ind.	6,33
		I.T.I. Mecánica	7,28
09	Esfuerzo de difusión de la oferta formativa	Sí se difunde la información	
10	Existencia de una Política de Personal Académico	Sí	
11	Esfuerzo de difusión de la política de personal académico	2	
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	
14	Establecimiento de los indicadores del SGC	Sí	
15	Realización del Informe de resultados del SGC	Sí	
16	Porcentaje de acciones de mejora realizadas	53,85%	
17	Revisión de los programas formativos	Sí	
18	Porcentaje de programas de doctorado conforme al RD 1393/07 con mención de calidad	0	
19	Nivel de satisfacción de los	I.T. Diseño Industrial	2,59



	estudiantes con el proceso de selección, admisión y matriculación <i>(por título y en un intervalo entre 1 y 5)</i>	I.T.I. Electricidad	2,47		
		I.T.I. Electrónica Ind.	3,44		
		I.T.I. Mecánica	2,63		
20	Grado de cobertura de las plazas ofertadas	I.T. Diseño Industrial	93,6%		
		I.T.I. Electricidad	76%		
		I.T.I. Electrónica Ind.	63,2%		
		I.T.I. Mecánica	101,5%		
21	Esfuerzo de difusión de perfiles	Sí se difunden los perfiles			
22	Demanda de la titulación <i>(por título)</i>		1ª opción	2ª opción	3ª opción
		I.T. Diseño Industrial	85,6%	72%	101,5%
		I.T.I. Electricidad	64,8%	72%	101,5%
		I.T.I. Electrónica Ind.	52%	69,6%	101,5%
		I.T.I. Mecánica	117%	60%	101,5%
		Máster en ciencia y tecnología de coloides e interfaces	0%	0%	6,67%
23	Porcentaje de estudiantes que participan en actividades de orientación	0,58%			
24	Nivel de satisfacción de los estudiantes con las actividades de orientación <i>(por título y en un intervalo de 1 a 5)</i>	I.T. Diseño Industrial	1,4		
		I.T.I. Electricidad	1,45		
		I.T.I. Electrónica Ind.	3,33		
		I.T.I. Mecánica	1,65		
25	Porcentaje de asignaturas con programa completo <i>(por título)</i>	I.T. Diseño Industrial	100%		
		I.T.I. Electricidad	100%		
		I.T.I. Electrónica Ind.	100%		
		I.T.I. Mecánica	98%		
26	Grado de cumplimiento de la planificación <i>(por título)</i>	I.T. Diseño Industrial	3,79%		
		I.T.I. Electricidad	3,88%		
		I.T.I. Electrónica Ind.	3,78%		
		I.T.I. Mecánica	3,88%		
27	Tasa de rendimiento <i>(por título)</i>	I.T. Diseño Industrial	52,46%		
		I.T.I. Electricidad	41,59%		
		I.T.I. Electrónica Ind.	45,22%		
		I.T.I. Mecánica	47,05%		
		Máster Ing. Fabricación	79,93%		
28	Tasa de éxito <i>(por título)</i>	I.T. Diseño Industrial	63,66%		
		I.T.I. Electricidad	56,93%		
		I.T.I. Electrónica Ind.	59,21%		
		I.T.I. Mecánica	60,36%		



		Máster Ing. Fabricación	99,12%
29	Satisfacción del alumnado con los sistemas de evaluación ( <i>por título y en un intervalo de 1 a 5</i> )	I.T. Diseño Industrial	3,605
		I.T.I. Electricidad	3,72
		I.T.I. Electrónica Ind.	3,635
		I.T.I. Mecánica	3,63
30	Porcentaje de alumnos del Centro que participan en programas de movilidad	1,42%	
31	Grado de satisfacción de los alumnos que participan en programas de movilidad (enviados)	No hay datos	
32	Porcentaje de alumnos que participan en programas de movilidad cuyo destino es el Centro sobre el total de alumnos que recibe la Universidad	1,32%	
33	Grado de satisfacción de los alumnos que participan en programas de movilidad (recibidos)	No hay datos	
34	Número de usuarios asesorados por el servicio de orientación	No hay datos	
35	Nivel de satisfacción de los usuarios con respecto a los servicios de orientación profesional	No hay datos	
36	Inserción en el tejido socioeconómico de los egresados ( <i>por título</i> )	I.T. Diseño Industrial	48,48%
		I.T.I. Electricidad	56,52%
		I.T.I. Electrónica Ind.	62,96%
		I.T.I. Mecánica	71,05%
37	Oferta de prácticas externas	Máster en Ingeniería de Fabricación: 1	
38	Nivel de satisfacción con las prácticas externas ( <i>por título y en un intervalo de 1 a 5</i> )	I.T. Diseño Industrial	2,44
		I.T.I. Electricidad	3,08
		I.T.I. Electrónica Ind.	3,67
		I.T.I. Mecánica	2,75
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 ( <i>por título y en un intervalo de 1 a 5</i> )	I.T. Diseño Industrial	2,08
		I.T.I. Electricidad	3
		I.T.I. Electrónica Ind.	5
		I.T.I. Mecánica	2,91
42	Número de quejas y reclamaciones recibidas sobre la gestión de expedientes y tramitación de títulos	No hay datos	
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	63,81%	
45	Porcentaje de mujeres entre el total de PDI	19,05%	
46	Realización del Informe global de la	Sí	



	Universidad		
47	Porcentaje de informes de Departamentos/Centros recibidos	100%	
48	Nivel de cumplimiento de la oferta pública	100%	
49	Nivel de satisfacción del alumnado con respecto a la actividad docente (por título y en un intervalo de 1 a 5)	I.T. Diseño Industrial	3,63
		I.T.I. Electricidad	3,81
		I.T.I. Electrónica Ind.	3,63
		I.T.I. Mecánica	3,79
50	Porcentaje de informes valorativos del proceso recibidos	No procede	
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	Biblioteca	0
		Conserjería	0
		Secretaría	0
		Aulas de informática	1
		Laboratorios	0
54	Porcentaje de profesores que participan en actividades de formación	43,93%	
55	Grado de satisfacción del PDI con la formación recibida (en un intervalo de 1 a 5)	3,65	
56	Porcentaje de PAS que participa en actividades de formación	62,69%	
57	Grado de satisfacción del PAS con la formación recibida (en un intervalo de 1 a 10)	7,74	
58	Satisfacción de los grupos de interés con respecto a los recursos materiales	I.T. Diseño Industrial	2,97
		I.T.I. Electricidad	2,875
		I.T.I. Electrónica Ind.	4
		I.T.I. Mecánica	3,07
59	Número de puestos de trabajo por estudiante	0,34	
60	Número de reclamaciones recibidas en los servicios	95	
61	Nivel de satisfacción de los usuarios de los servicios (en un intervalo de 1 a 5)	3,78	
62	Número de incidencias, sugerencias y quejas atendidas	95	
63	Porcentaje de acciones implantadas	No procede	
64	Porcentaje de encuestas realizadas sobre el total de encuestas solicitadas	No procede	
65	Nivel de satisfacción de los usuarios	No procede	



<b>Denominación</b> Diseñar la implantación de la oferta del primer curso del Grado en Ingeniería Mecánica en inglés, a través de un Proyecto de Innovación Educativa en el que participan todas las áreas de conocimiento con docencia en dicho curso y titulación.							
<b>Prioridad</b>	Baja <input type="checkbox"/>	Media <input checked="" type="checkbox"/>	Máxima <input type="checkbox"/>	<b>Fecha propuesta de inicio</b>	Día <input type="text" value="01"/>	Mes <input type="text" value="05"/>	Año <input type="text" value="2011"/>
<b>Periodo ejecución</b>	C/P <input type="checkbox"/>	M/P <input type="checkbox"/>	L/P <input checked="" type="checkbox"/>	<b>Periodo impacto</b>	C/P <input type="checkbox"/>	M/P <input type="checkbox"/>	L/P <input type="checkbox"/>
<b>Responsables ejecución</b> Subdirector de Relaciones Internacionales del Centro, Coordinadora del Proyecto de Innovación.							
<b>Proceso o procesos relacionados con la acción de mejora</b> PC09							
<b>Potenciales beneficiarios/as</b> Estudiantes extranjeros							
<b>Justificación</b> Aumentar el número de estudiantes de movilidad internacional recibidos en el Centro.							
<b>Viabilidad</b> Media							
<b>Recursos necesarios</b> Financiación para ejecución del Proyecto de Innovación.							
<b>Indicador de mejora</b> Actas de reuniones de los miembros del Proyecto de Innovación.							

**Temporalización ejecución:** momento del tiempo en que deberían ejecutarse

1. Corto plazo (3-6 meses)
2. Medio plazo (6-12 meses)
3. Largo plazo (12-24 meses)

**Temporalización impacto:** periodo de tiempo en el que se harán visibles sus resultados:

1. Corto plazo (3-6 meses)
2. Medio plazo (6-12 meses)
3. Largo plazo (12-24 meses)
4. Muy largo plazo (32 meses)

**Justificación:** de su necesidad, prioridad, temporalización y asignación de responsabilidad en su ejecución.

**Viabilidad:** expectativas acerca de la posibilidad de su puesta en marcha y resultados.

**Recursos necesarios:** relacionar los recursos que se consideran necesarios para desarrollar la acción.

**Indicador de seguimiento:** señalar el indicador que se utilizará para comprobar si la acción se ha desarrollado, y cómo, según lo previsto. Un indicador no debe ser una propuesta, ni un estudio, ni un deseo, sino un resultado o una evidencia contrastable, preferentemente de tipo cuantitativo (nº de fondos bibliográficos adquiridos, porcentaje de reducción de grupos de prácticas, resultados de un estudio de inserción laboral, acta con aprobación de ..., número de profesores/as con proyectos de innovación docente, estructura del nuevo plan de estudios, asignaturas optativas suprimidas o añadidas, objetivos de la titulación aprobados por órgano competente, número de ordenadores adquiridos ....). El indicador debe mostrar el progreso realizado.



UNIVERSIDAD  
DE MÁLAGA

**F01-PE05. FICHA DE ACCIÓN DE  
MEJORA**



**EPS**  
Escuela Politécnica Superior  
Universidad de Málaga

Edición	Fecha	Motivo de la modificación
00	11/03/11	Edición Inicial

<b>Elaboración:</b>  Comisión de Garantía de la Calidad del Centro  Fecha: 11/03/11	<b>Revisión:</b>  Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social  Fecha: dd/mm/aa	<b>Aprobación:</b>  Junta de Centro  Fecha: dd/mm/aa
--	--	--



<b>Denominación</b>							
Coordinar los programas formativos de las asignaturas de los nuevos Títulos de Grado.							
<b>Prioridad</b>	Baja	Media	Máxima	<b>Fecha propuesta de inicio</b>	Día	Mes	Año
	<input type="text"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="text"/>		<input type="text" value="01"/>	<input type="text" value="05"/>	<input type="text" value="2011"/>
<b>Periodo ejecución</b>	C/P	M/P	L/P	<b>Periodo impacto</b>	C/P	M/P	ML/P
	<input type="text"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="text"/>		<input type="text"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="text"/>
<b>Responsables ejecución</b>							
Director de EPS, Subdirector de Ordenación Académica.							
<b>Proceso o procesos relacionados con la acción de mejora</b>							
PC01, PC02, PC06							
<b>Potenciales beneficiarios/as</b>							
Todos los grupos de interés del Centro							
<b>Justificación</b>							
Mejorar las tasas de eficiencia, rendimiento y éxito de las Titulaciones del Centro.							
<b>Viabilidad</b>							
Alta							
<b>Recursos necesarios</b>							
<b>Indicador de mejora</b>							
Actas de reuniones con las Áreas de Conocimiento.							

**Temporalización ejecución:** momento del tiempo en que deberían ejecutarse

1. Corto plazo (3-6 meses)
2. Medio plazo (6-12 meses)
3. Largo plazo (12-24 meses)

**Temporalización impacto:** periodo de tiempo en el que se harán visibles sus resultados:

1. Corto plazo (3-6 meses)
2. Medio plazo (6-12 meses)
3. Largo plazo (12-24 meses)
4. Muy largo plazo (32 meses)

**Justificación:** de su necesidad, prioridad, temporalización y asignación de responsabilidad en su ejecución.

**Viabilidad:** expectativas acerca de la posibilidad de su puesta en marcha y resultados.

**Recursos necesarios:** relacionar los recursos que se consideran necesarios para desarrollar la acción.

**Indicador de seguimiento:** señalar el indicador que se utilizará para comprobar si la acción se ha desarrollado, y cómo, según lo previsto. Un indicador no debe ser una propuesta, ni un estudio, ni un deseo, sino un resultado o una evidencia contrastable, preferentemente de tipo cuantitativo (nº de fondos bibliográficos adquiridos, porcentaje de reducción de grupos de prácticas, resultados de un estudio de inserción laboral, acta con aprobación de ..., número de profesores/as con proyectos de innovación docente, estructura del nuevo plan de estudios, asignaturas optativas suprimidas o añadidas, objetivos de la titulación aprobados por órgano competente, número de ordenadores adquiridos ....). El indicador debe mostrar el progreso realizado.



UNIVERSIDAD  
DE MÁLAGA

## F01-PE05. FICHA DE ACCIÓN DE MEJORA



**EPS**  
Escuela Politécnica Superior  
Universidad de Málaga

Edición	Fecha	Motivo de la modificación
00	11/03/11	Edición Inicial

<b>Elaboración:</b>  Comisión de Garantía de la Calidad del Centro   Fecha: 11/03/11	<b>Revisión:</b>  Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social   Fecha: dd/mm/aa	<b>Aprobación:</b>  Junta de Centro   Fecha: dd/mm/aa
--	--	--



<b>Denominación</b>							
Mejorar la gestión del número de quejas, incidencias, reclamaciones y sugerencias recibidas en el Centro y diseñar procedimiento para medir el grado de satisfacción del usuario de los Servicios del Centro.							
<b>Prioridad</b>	Baja	Media	Máxima	<b>Fecha propuesta de inicio</b>	Día	Mes	Año
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		<input type="text" value="01"/>	<input type="text" value="04"/>	<input type="text" value="2011"/>
<b>Periodo ejecución</b>	C/P	M/P	L/P	<b>Periodo impacto</b>	C/P	M/P	ML/P
	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Responsables ejecución</b>							
Secretario EPS, Coordinadora de Calidad, Jefa del Servicio de Secretaría							
<b>Proceso o procesos relacionados con la acción de mejora</b>							
PA11							
<b>Potenciales beneficiarios/as</b>							
Todos los grupos de interés del Centro							
<b>Justificación</b>							
Contabilizar exhaustivamente el número de quejas, incidencias, reclamaciones y sugerencias recogidas y atendidas para definir acciones concretas como consecuencia de las mismas. Registrar el grado de satisfacción del usuario desde el propio Centro.							
<b>Viabilidad</b>							
Alta							
<b>Recursos necesarios</b>							
<b>Indicador de mejora</b>							
Número de incidencias contabilizadas.							

**Temporalización ejecución:** momento del tiempo en que deberían ejecutarse

1. Corto plazo (3-6 meses)
2. Medio plazo (6-12 meses)
3. Largo plazo (12-24 meses)

**Temporalización impacto:** periodo de tiempo en el que se harán visibles sus resultados:

1. Corto plazo (3-6 meses)
2. Medio plazo (6-12 meses)
3. Largo plazo (12-24 meses)
4. Muy largo plazo (32 meses)

**Justificación:** de su necesidad, prioridad, temporalización y asignación de responsabilidad en su ejecución.

**Viabilidad:** expectativas acerca de la posibilidad de su puesta en marcha y resultados.

**Recursos necesarios:** relacionar los recursos que se consideran necesarios para desarrollar la acción.

**Indicador de seguimiento:** señalar el indicador que se utilizará para comprobar si la acción se ha desarrollado, y cómo, según lo previsto. Un indicador no debe ser una propuesta, ni un estudio, ni un deseo, sino un resultado o una evidencia contrastable, preferentemente de tipo cuantitativo (nº de fondos bibliográficos adquiridos, porcentaje de reducción de grupos de prácticas, resultados de un estudio de inserción laboral, acta con aprobación de .., número de profesores/as con proyectos de innovación docente, estructura del nuevo plan de estudios, asignaturas optativas suprimidas o añadidas, objetivos de la titulación aprobados por órgano competente, número de ordenadores adquiridos ....). El indicador debe mostrar el progreso realizado.



UNIVERSIDAD  
DE MÁLAGA

**F01-PE05. FICHA DE ACCIÓN DE  
MEJORA**



**EPS**  
Escuela Politécnica Superior  
Universidad de Málaga

Edición	Fecha	Motivo de la modificación
00	11/03/11	Edición Inicial

<b>Elaboración:</b>  Comisión de Garantía de la Calidad del Centro  Fecha: 11/03/11	<b>Revisión:</b>  Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social  Fecha: dd/mm/aa	<b>Aprobación:</b>  Junta de Centro  Fecha: dd/mm/aa
--	--	--



<b>Denominación</b>							
Mejorar la gestión de los procesos del Centro vía web.							
<b>Prioridad</b>	Baja	Media	Máxima	<b>Fecha propuesta de inicio</b>	Día	Mes	Año
	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="text" value="1"/>	<input type="text" value="05"/>	<input type="text" value="2011"/>
<b>Periodo ejecución</b>	C/P	M/P	L/P	<b>Periodo impacto</b>	C/P	M/P	ML/P
	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Responsables ejecución</b>							
Secretario EPS, Coordinadora de Calidad.							
<b>Proceso o procesos relacionados con la acción de mejora</b>							
PC14, PA10, PA11							
<b>Potenciales beneficiarios/as</b>							
Todos los grupos de interés del Centro							
<b>Justificación</b>							
Potenciar la administración electrónica mediante la generación de aplicaciones web.							
<b>Viabilidad</b>							
Alta							
<b>Recursos necesarios</b>							
Financiación para gestionar el sitio web.							
<b>Indicador de mejora</b>							
Número de cambios en la web de la Escuela							

**Temporalización ejecución:** momento del tiempo en que deberían ejecutarse

1. Corto plazo (3-6 meses)
2. Medio plazo (6-12 meses)
3. Largo plazo (12-24 meses)

**Temporalización impacto:** periodo de tiempo en el que se harán visibles sus resultados:

1. Corto plazo (3-6 meses)
2. Medio plazo (6-12 meses)
3. Largo plazo (12-24 meses)
4. Muy largo plazo (32 meses)

**Justificación:** de su necesidad, prioridad, temporalización y asignación de responsabilidad en su ejecución.

**Viabilidad:** expectativas acerca de la posibilidad de su puesta en marcha y resultados.

**Recursos necesarios:** relacionar los recursos que se consideran necesarios para desarrollar la acción.

**Indicador de seguimiento:** señalar el indicador que se utilizará para comprobar si la acción se ha desarrollado, y cómo, según lo previsto. Un indicador no debe ser una propuesta, ni un estudio, ni un deseo, sino un resultado o una evidencia contrastable, preferentemente de tipo cuantitativo (nº de fondos bibliográficos adquiridos, porcentaje de reducción de grupos de prácticas, resultados de un estudio de inserción laboral, acta con aprobación de ..., número de profesores/as con proyectos de innovación docente, estructura del nuevo plan de estudios, asignaturas optativas suprimidas o añadidas, objetivos de la titulación aprobados por órgano competente, número de ordenadores adquiridos ....). El indicador debe mostrar el progreso realizado.



UNIVERSIDAD  
DE MÁLAGA

**F01-PE05. FICHA DE ACCIÓN DE  
MEJORA**



**EPS**  
Escuela Politécnica Superior  
Universidad de Málaga

Edición	Fecha	Motivo de la modificación
00	11/03/11	Edición Inicial

<b>Elaboración:</b>  Comisión de Garantía de la Calidad del Centro   Fecha: 11/03/11	<b>Revisión:</b>  Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social   Fecha: dd/mm/aa	<b>Aprobación:</b>  Junta de Centro   Fecha: dd/mm/aa
--	--	--