UNIVERSIDAD
DE MÁLAGA

MANUAL DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE LA CALIDAD DE LA ESCUELA DE ESTUDIOS EMPRESARIALES 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	02/12/09	Edición Inicial

Elaboración:	Revisión:	Aprobación:
Comisión de Garantía de la Calidad del Centro	Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social	Junta de Centro
Fecha: 10/09/09	Fecha: 04/11/09	Fecha: 02/12/09

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	02/12/09	Edición Inicial

Elaboración:	Revisión:	Aprobación:
Comisión de Garantía de la Calidad del Centro	Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social	Junta de Centro
Fecha: 10/09/09	Fecha: 04/11/09	Fecha: 02/12/09

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 que soporta al modelo 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)

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 permite 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 graduados, 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 para 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

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/a o Director/a del Centro ha de procurar que los miembros del Centro: personal docente e investigador, personal de administración y servicios y alumnos/as 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 de 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. El Manual del SGC**

Edición	Fecha	Motivo de la modificación
00	02/12/09	Edición Inicial

Elaboración:	Revisión:	Aprobación:
Comisión de Garantía de la Calidad del Centro	Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social	Junta de Centro
Fecha: 10/09/09	Fecha: 04/11/09	Fecha: 02/12/09

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 del Centro 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 y másteres).

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 (Estatuto y Reglamentos Generales), la de carácter propio de cada uno de sus Centros, así como la procedente del Ministerio de Educación y Ciencia (MEC), 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 lo que consta y la estructura del Manual del SGC.

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 de todas las Universidades han de someterse a un proceso de acreditación por parte de ANECA (o 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 está de 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 la misma. 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 y máster.

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 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.

- 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 Sistemas 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 los objetivos básicos del SGC de los Centros de la Universidad de Málaga son garantizar la calidad de todas las titulaciones de las que son responsables, grados y másteres, revisando y mejorando siempre que se considere necesario sus programas formativos, basados en las necesidades y expectativas de sus grupos de interés a los que se tendrá puntualmente informados y manteniendo permanentemente actualizado el propio SGC.

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

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 universitario.

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 tomando como base el 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 atendiendo a sus diferentes particularidades, garantizando el cumplimiento de los requisitos contenidos en la propuesta de acreditación elaborado 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, que se 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), compuesto por un conjunto de documentos 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).

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.

Caso que se considere necesario se elaborarán formatos para recoger la información necesaria para su archivo, quedando 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.

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 (el sistema de control del MSGC permite la revisión independiente de cada capítulo) y se deja constancia en el número de revisión del pié 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 comunicarán 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	02/12/09	Edición Inicial

Elaboración:	Revisión:	Aprobación:
Comisión de Garantía de la Calidad del Centro	Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social	Junta de Centro
Fecha: 10/09/09	Fecha: 04/11/09	Fecha: 02/12/09

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 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.
- Programa DOCENTIA de la ANECA, subrogado por la AGAE, de evaluación de la actividad docente.

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

2.4. DESARROLLO

2.4.1. Presentación

La Escuela Universitaria de Estudios Empresariales de la Universidad de Málaga, en denominación actual, tiene su origen en la antigua Escuela de Comercio, creada por Real Decreto de once de Agosto de 1887, y que fue convertida junto con las de Madrid, Barcelona y Bilbao en Escuela de Altos Estudios Mercantiles en Agosto de 1922, dependiendo de la universidad de Granada. Es por tanto, el primer centro andaluz en el que se impartieron estudios de alta especialización.

La primera ubicación del Centro se dio en el ex convento de San Felipe, en Calle Gaona, donde hoy se encuentra el I.N.B. Vicente Espinel. En 1896 se trasladó a Calle JJ. Relosillas, hoy Beatas, y en 1961 se inauguró el edificio del Paseo de Martiricos. En la actualidad se encuentra en el Campus de El Ejido.
Su primer Director fue D. Miguel Vega y Muñoz en 1887, y han desempeñado este cargo Catedráticos de tanta personalidad como D. José Bares Molina, D. Domingo Mérida Martínez y D. Laureano Chinchilla Morales.

Iniciada la reforma del Sistema Educativo Español por la Ley General de Educación de 1970, Ley de Villar Palasí, por Decreto de diecisiete de Septiembre de 1971, se transformaron las Escuelas de Comercio en Escuelas Universitarias de Estudios Empresariales, integrándoselas en la Universidad.

Al crearse la Universidad de Málaga por Decreto de dieciocho de Agosto de 1972, le adscriben las Escuelas Universitarias ubicadas en su distrito por Decreto de uno de Febrero de 1973.

2.4.2. Organigrama

El equipo directivo de la Escuela Universitaria de estudios Empresariales, está formado por el Director, la Secretaria, cinco subdirecciones (Ordenación Académica, Relaciones Externas, Mantenimiento e Instalaciones, Coordinación y Calidad) y una Asesora de Dirección en Materia Específica de Alumnado.

2.4.3. Órganos de gobierno. Comisiones

Los órganos de Gobierno de la escuela Universitaria de Estudios Empresariales son los siguientes:

Junta de Centro: Es el órgano de gobierno de la E.U. de Estudios Empresariales de la Universidad de Málaga, que está presidida por el Decano o Director. 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. En particular, son funciones de la Junta de Centro:

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 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 o Director, 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 está compuesta por el Decano o Director y el Secretario que serán miembros natos y 31 miembros electos. 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, 3 miembros del personal de administración y servicios.

Comisión de Ordenación Académica: Esta comisión está compuesta por:

a) El Decano o Director del Centro, o Vicedecano o Subdirector en quien delegue.

b) Un Vicedecano o Subdirector, responsable de la Ordenación Académica.

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.

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.

Comisión de Garantía Interna de Calidad del Centro: Esta Comisión participa en las tareas de planificación y seguimiento del SGIC, actuando 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 SGIC del Centro, de modo que se asegure el cumplimiento de los requisitos generales del Manual del SGIC, 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 SGIC sugeridas por los restantes miembros del Centro.
- Es informado 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 de la Escuela Universitaria de Estudios Empresariales estará integrada por los siguientes miembros:

a. Director o Directora, que actuará como Presidente o Presidenta.
b. Coordinador o Coordinadora de la Calidad, que actuará como Secretario o Secretaria. Este Coordinador o Coordinadora será preferiblemente, aunque no obligatoriamente, miembro del Equipo de Dirección del Centro.
c. Un/a representante de cada una de las Titulaciones Oficiales (de grado y/o máster), que actuará como Vocal. Dicho representante deberá ser profesor o profesora con vinculación permanente a la Universidad si representa a una titulación de grado, y profesor/a doctor/a con vinculación permanente a la Universidad si representa a una titulación de máster.

d. Un/a representante del alumnado, que actuará como Vocal.
e. Un/a representante del Personal de Administración y Servicios, que actuará como Vocal.
f. Un miembro de la Sección de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social, que actuará como vocal-asesor o vocal-asesora, con voz pero sin voto.

Comisión de Convalidaciones, Adaptaciones y Equivalencias

La Comisión está compuesta por:

a) El Director del Centro, o Subdirector en quien delegue.
b) El Secretario del Centro.
c) Un profesor de cada área con docencia en el centro.
d) El Jefe de Secretaría del Centro.
e) Un estudiante.

Comisión de Grado

Para la elaboración de nuevos planes de estudio se nombrará una comisión encargada de realizar una propuesta a la Junta de Centro, que tenga en cuenta los requisitos y planificación de la Universidad de Málaga, de la Junta de Andalucía y del Ministerio de Educación y Ciencia. El nombramiento de dicha comisión la realizará la Junta de Centro y se notificará al Vicerrectorado de Ordenación Académica.

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 la titulación impartida en el Centro presenta un perfil idóneo desde el punto de vista laboral y académico. En los procedimiento para las verificaciones y aprobaciones de las titulaciones impartidas se hace constar detalladamente la tipología y dedicación, formación, evaluación y promoción, etc. de los mismos.

2.4.5. Reglamentos y normas

- Reglamento de la Junta de Centro de la E. U. de Estudios Empresariales.
- Reglamento de la Comisión de Ordenación Académica de la E. U. de Estudios Empresariales.

- Reglamento sobre reconocimiento de créditos de libre configuración por equivalencias en la E. U. de Estudios Empresariales.
- Reglamento de la Comisión de Convalidaciones, Adaptaciones y Equivalencias.
- Reglamento interno de la Comisión Interna de Garantía de la Calidad de la E. U. de Estudios Empresariales.

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, aportando la documentación genérica del mismo, colaborando en su revisión y en la planificación de su implantación y en el seguimiento de la misma. 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.

2.5. DATOS DE IDENTIFICACIÓN

Razón social	Escuela Universitaria de Estudios Empresariales
Domicilio Social:	Edificio Complejo de Estudios Sociales y Empresariales (Teatinos) 29071 Málaga
C. I. F. (de la UNIVERSIDAD)	Q-29-18001-E
E-mail	diremp@uma.es

Teléfono	951 95 20 13
Telefax	951 95 22 29

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	02/12/09	Edición Inicial

Elaboración:	Revisión:	Aprobación:
Comisión de Garantía de la Calidad del Centro	Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social	Junta de Centro
Fecha: 10/09/09	Fecha: 04/11/09	Fecha: 02/12/09

3.1. OBJETO

El objeto de este documento es indicar la estructura que ha establecido el Centro 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 el Centro (grados y másteres) y todas las personas (docentes y de apoyo) implicados en los mismos.

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/Director 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

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

Como muestra inicial de su compromiso con la garantía de la calidad, el Decano/Director 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, siendo cada una de ellas responsable de la implantación, en su campo de actividad específico, del sistema establecido en este MSGC.

Por tanto, el Decano/Director 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.

Para ello el Decano/Director 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 los legales y reglamentarios de aplicación a 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.

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 se promueve la toma de conciencia de los requisitos de los grupos de interés en todos los niveles del Centro.

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, actuando 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.
- 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 informado 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 de los Centros de la Universidad de Málaga estará compuesta por:

- Decano, Decana, Directora o Director, que actuará como Presidente.
- Coordinador o Coordinadora de la Calidad, que actuará como Secretario o Secretaria. Este Coordinador o Coordinadora será preferiblemente, aunque no obligatoriamente, miembro del Equipo de Dirección del Centro.
- Un representante de cada una de las titulaciones oficiales (de grado y/o máster), que actuará como Vocal. Dicho representante deberá ser profesor con vinculación permanente a la Universidad si representa a una titulación de grado y profesor doctor con vinculación permanente a la Universidad si representa a una titulación de máster.
- Un representante de las alumnas o de los alumnos, que actuará como Vocal
- Un representante del Personal de Administración y Servicios, que actuará como Vocal.
- Un miembro de la Sección de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social, que actuará como vocal-asesor o vocal-asesora, con voz pero sin voto.

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 con una periodicidad trimestral, al menos, tras ser convocada por su Secretario. De las sesiones, el Secretario levantará acta que enviará a todos los componentes de la CGC, que 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 perteneciente al mismo.

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, bien como consecuencia de alguno de los procesos del SGC, o como resultado de la acreditación de las titulaciones responsabilidad del Centro, o 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, el motivar a la participación en estos grupos de mejora, contemplando su reconocimiento y valoración adecuados a 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	02/12/09	Edición Inicial

Elaboración:	Revisión:	Aprobación:
Comisión de Garantía de la Calidad del Centro	Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social	Junta de Centro
Fecha: 10/09/09	Fecha: 04/11/09	Fecha: 02/12/09

4.1. OBJETO

En este capítulo se indica cómo el Centro define, revisa y mantiene permanentemente actualizada su política de calidad, formulada por su Equipo de Dirección a partir de información procedente de los grupos de interés del Centro, y 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 y orientación de una organización relativas al compromiso con la calidad del servicio hacia el usuario y hacia las partes interesadas. Asimismo, objetivos de calidad son la relación de aspectos, propuestas e intenciones a 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, los cuales resultan 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.

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).

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, son 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...

4.4.2. Cauces de participación de los grupos de interés

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

Todo ello además de estar 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, dentro de la estructura de la Universidad, en el Consejo Social 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 que las mismas 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 se desarrollan de la misma.

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 consecuentes.

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 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	02/12/09	Edición Inicial

Elaboración:	Revisión:	Aprobación:
Comisión de Garantía de la Calidad del Centro	Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social	Consejo de Gobierno
Fecha: 10/09/09	Fecha: 04/11/09	Fecha: 02/12/09

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 mecanismos que le permiten mantener y renovar su oferta formativa y desarrollar metodologías para la aprobación, el control y la revisión periódica de sus programas.

A tal fin, en sus diferentes niveles organizativos:

- Determinan 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.
- Disponen de sistemas 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.
- Cuentan 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 aseguran de que se desarrollan los mecanismos necesarios para implementar las mejoras derivadas del proceso de revisión periódica de las titulaciones.
- Determinan el modo (cómo, quién, cuándo) en que se rinden cuentas a los grupos de interés sobre la calidad de las enseñanzas.
- Definen 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. Suspensión/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	02/12/09	Edición Inicial

Elaboración:	Revisión:	Aprobación:
Comisión de Garantía de la Calidad del Centro	Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social	Junta de Centro
Fecha: 10/09/09	Fecha: 04/11/09	Fecha: 02/12/09

6.1. OBJETO

Este capítulo describe cómo el Centro orienta sus actividades docentes al aprendizaje de sus alumnos, partiendo de información adecuada para definir sus necesidades, estableciendo 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 los mismos y para ello se dota de procedimientos que le permita comprobar que las acciones que emprende 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 y revisión de incidencias, reclamaciones y sugerencias.
- 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	02/12/09	Edición Inicial

Elaboración:	Revisión:	Aprobación:
Comisión de Garantía de la Calidad del Centro	Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social	Junta de Centro
Fecha: 10/09/09	Fecha: 04/11/09	Fecha: 02/12/09

7.1. OBJETO

El objeto del presente capítulo es mostrar cómo se garantiza y mejora la calidad del personal académico y de apoyo, asegurando que el acceso, gestión y formación de los mismos, 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 que debe garantizar y mejorar la calidad de su personal académico y de apoyo a la docencia, cuenta con mecanismos que aseguren que el

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

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

- Se dotan 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.
- Cuentan 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.
- Disponen de procedimientos para regular y garantizar los procesos de toma de decisiones relacionados con el acceso, evaluación, promoción, formación y reconocimiento.
- Identifican 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.
- Indican 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.

- 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	02/12/09	Edición Inicial

Elaboración:	Revisión:	Aprobación:
Comisión de Garantía de la Calidad del Centro	Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social	Junta de Centro
Fecha: 10/09/09	Fecha: 04/11/09	Fecha: 02/12/09

8.1. OBJETO

El objeto del presente capítulo es mostrar los mecanismos por los que el Centro gestiona de forma adecuada sus servicios y recursos materiales, analizando los resultados y aplicando 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 dotará 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.

- 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	02/12/09	Edición Inicial

Elaboración:	Revisión:	Aprobación:
Comisión de Garantía de la Calidad del Centro	Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social	Junta de Centro
Fecha: 10/09/09	Fecha: 04/11/09	Fecha: 02/12/09

9.1. OBJETO

El objeto del presente capítulo es presentar cómo el Centro 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 mismo.

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	02/12/09	Edición Inicial

Elaboración:	Revisión:	Aprobación:
Comisión de Garantía de la Calidad del Centro	Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social	Junta de Centro
Fecha: 10/09/09	Fecha: 04/11/09	Fecha: 02/12/09

10.1. OBJETO

El objeto del presente capítulo es indicar cómo el Centro 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).

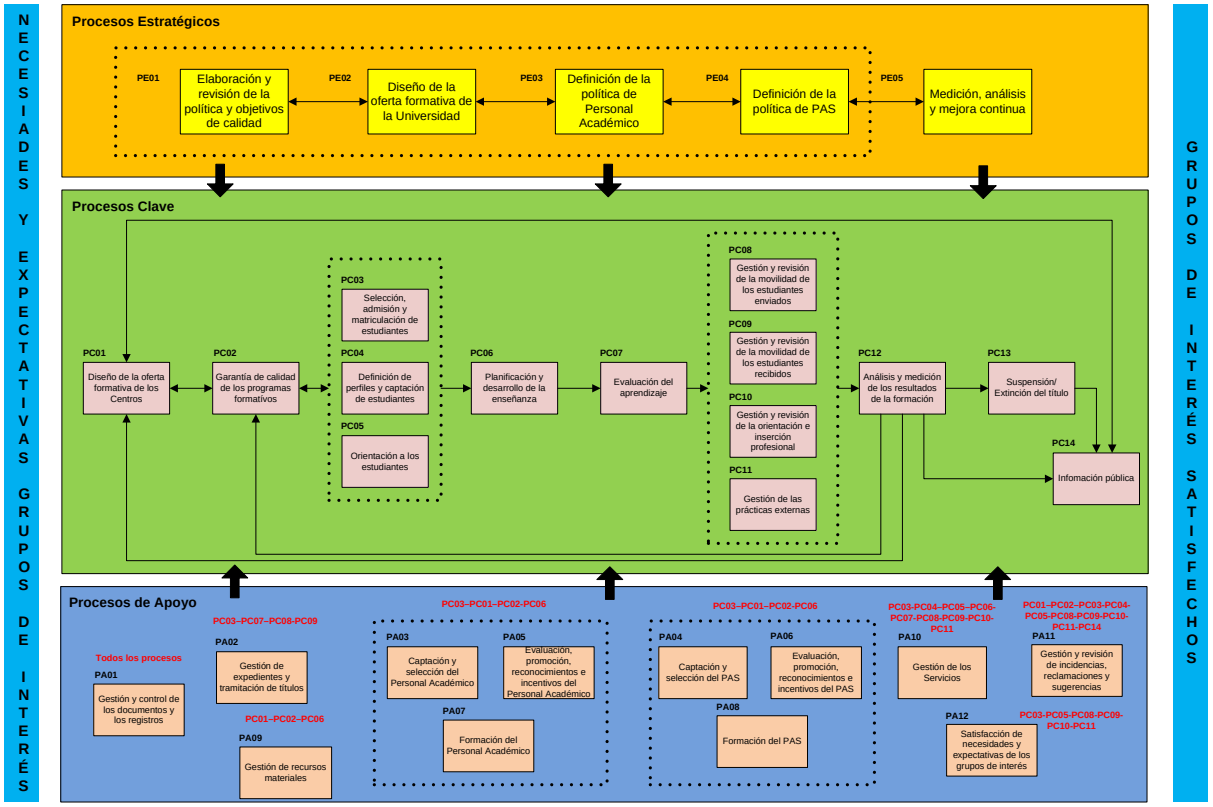
- Define cómo se realiza el control, revisión periódica y mejora continua de la información pública que se facilita a los grupos de interés.
- Determina los procedimientos para regular y garantizar los procesos de toma de decisiones relacionados con la publicación de la información sobre los programas 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 y revisión de incidencias, reclamaciones y sugerencias.
- 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.
- PC14. Información pública.

ANEXO 1: MAPA DE PROCESOS

Centros de la Universidad de Málaga



Edición	Fecha	Motivo de la modificación
00	02/12/09	Edición Inicial

Elaboración:	Revisión:	Aprobación:
Comisión de Garantía de la Calidad del Centro	Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social	Junta de Centro
Fecha: 10/09/09	Fecha: 04/11/09	Fecha: 02/12/09

Anexo 2. Listado de indicadores

Código	Denominación del Indicador	Procesos vinculados			
01	Definición de la política de calidad y objetivos de calidad	PE01			
02	Nivel de cumplimiento de los objetivos de calidad	PE01			
03	Tasa de graduación	PE02	PC01	PC12	
04	Tasa de abandono	PE02	PC01	PC06	PC12
05	Tasa de eficiencia	PE02	PC01	PC12	
06	Porcentaje de propuestas de programas de grado verificadas por el CU	PE02	PC01		
07	Número de títulos que se suspenden (Grado y Postgrado)	PE02	PC01	PC02	PC13
08	Duración media de estudios	PE02	PC01	PC07	PC12
09	Esfuerzo de difusión de la oferta formativa	PE02	PC01		
10	Existencia de una Política de Personal Académico	PE03			
11	Esfuerzo de difusión de la política de personal académico	PE03			
12	Existencia de una Política de Personal de Administración y Servicios	PE04			
13	Esfuerzo de difusión de la política de personal de administración y servicios	PE04			
14	Establecimiento de los indicadores del SGIC	PE05			
15	Realización del Informe de resultados del SGIC	PE05			
16	Porcentaje de acciones de mejora realizadas	PE05			
17	Revisión de los programas formativos	PC02			
18	Porcentaje de programas de doctorado conforme al RD 1393/07 con mención de calidad	PC02			
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			
21	Esfuerzo de difusión de perfiles	PC04			
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	PC05			

	de orientación				
25	Porcentaje de asignaturas con programa completo	PC06			
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			
39	Número de informes negativos de ANECA	PC13			
40	Cumplimiento de la difusión de la información	PC14			
41	Nivel de satisfacción de los usuarios con respecto a la gestión de expedientes y tramitación de títulos	PA02			
42	Número de quejas y reclamaciones recibidas sobre la gestión de expedientes y tramitación de títulos	PA02			
43	Grado de cumplimiento de las necesidades de personal académico	PA03			
44	Relación porcentual entre el número total de PDI funcionario sobre el total de PDI	PA03			
45	Porcentaje de mujeres entre el	PA03			

	total de PDI				
46	Realización del Informe global de la Universidad	PA03			
47	Porcentaje de informes de Departamentos/Centros recibidos	PA03			
48	Nivel de cumplimiento de la oferta pública	PA04			
49	Nivel de satisfacción del alumnado con respecto a la actividad docente	PA05			
50	Porcentaje de informes valorativos del proceso recibidos	PA05			
51	Porcentaje de servicios con una gestión por procesos	PA06			
52	Porcentaje de puestos con competencias definidas	PA06			
53	Número de personal promocionado por servicio	PA06			
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			
60	Número de reclamaciones recibidas en los servicios	PA10			
61	Nivel de satisfacción de los usuarios de los servicios	PA10			
62	Número de incidencias, sugerencias y quejas atendidas	PA11			
63	Porcentaje de acciones implantadas	PA11			
64	Porcentaje de encuestas realizadas sobre el total de encuestas solicitadas	PA12			
65	Nivel de satisfacción de los usuarios	PA12			

PE01. Elaboración y revisión de la política y objetivos de calidad
IN01-PE01. Definición de la política de calidad y objetivos de calidad
IN02-PE01. Nivel de cumplimiento de los objetivos de calidad

PE02. Diseño de la oferta formativa de la Universidad
IN03-PE02. Tasa de graduación
IN04-PE02. Tasa de abandono
IN05-PE02. Tasa de eficiencia
IN06-PE02. Porcentaje de propuestas de programas de grado verificados por el CU
IN07-PE02. Número de títulos que se suspenden (Grado y Postgrado)
IN08-PE02. Duración media de los estudios
IN09-PE02. Esfuerzo de difusión de la oferta formativa

PE03. Definición de la política de personal académico
IN10-PE03. Existencia de una Política de Personal Académico
IN11-PE03. Esfuerzo de difusión de la política de personal académico

PE04. Definición de la política de personal de administración y servicios
IN12-PE04. Existencia de una Política de Personal de Administración y Servicios
IN13-PE04. Esfuerzo de difusión de la política de personal de administración y servicios

PE05. Medición, análisis y mejora continua
IN14-PE05. Establecimiento de los indicadores del SGIC
IN15-PE05. Realización del informe de resultados del SGIC
IN16-PE05. Porcentaje de acciones de mejora realizadas

PC01. Diseño de la oferta formativa de los Centros
IN03-PC01. Tasa de graduación
IN04-PC01. Tasa de abandono
IN05-PC01. Tasa de eficiencia
IN06-PC01. Porcentaje de propuestas de programas de grado verificados por el CU
IN07-PC01. Número de títulos que se suspenden (Grado y Postgrado)
IN08-PC01. Duración media de los estudios
IN09-PC01. Esfuerzo de difusión

PC02. Garantía de calidad de los programas formativos
IN17-PC02. Revisión de los programas formativos
IN18-PC02. Porcentaje de programas de doctorado conforme al RD 1393/07 con mención de calidad
IN07-PC02. Número de títulos que se suspenden (Grado y Postgrado)
IN36-PC10. Inserción en el tejido socioeconómico de los egresados

PC03. Selección, admisión y matriculación de estudiantes
IN19-PC03. Nivel de satisfacción de los estudiantes con el proceso de selección, admisión y matriculación
IN20-PC03. Grado de cobertura de las plazas ofertadas

PC04. Definición de perfiles y captación de estudiantes
IN21-PC04. Esfuerzo de difusión de perfiles
IN22-PC04. Demanda de la titulación

PC05. Orientación a los estudiantes
IN23-PC05. Porcentaje de estudiantes que participan en actividades de orientación
IN24-PC05. Nivel de satisfacción de los estudiantes con las actividades de orientación

PC06. Planificación y desarrollo de la enseñanza
IN04-PC06. Tasa de abandono
IN25-PC06. Porcentaje de asignaturas con programa completo
IN26-PC06. Grado de cumplimiento de la planificación
IN27-PC06. Tasa de rendimiento

PC07. Evaluación del aprendizaje
IN27-PC07. Tasa de rendimiento
IN28-PC07. Tasa de éxito
IN08-PC07. Duración media de los estudios
IN29-PC07. Satisfacción del alumnado con los sistemas de evaluación

PC08. Gestión y revisión de la movilidad de los estudiantes enviados
IN30-PC08. Porcentaje de alumnos del Centro que participan en programas de movilidad
IN31-PC08. Grado de satisfacción de los alumnos que participan en programas de movilidad (enviados)

PC09. Gestión y revisión de la movilidad de los estudiantes recibidos
IN32-PC09. Porcentaje de alumnos que participan en programas de movilidad cuyo destino es el Centro sobre el total de alumnos que recibe la Universidad
IN33-PC09. Grado de satisfacción de los alumnos que participan en programas de movilidad (recibidos)

PC10. Gestión y revisión de la orientación e inserción profesional
IN34-PC10. Número de usuarios asesorados por el servicio de orientación
IN35-PC10. Nivel de satisfacción de los usuarios con respecto a los servicios de orientación profesional
IN36-PC10. Inserción en el tejido socioeconómico de los egresados

PC11. Gestión de las prácticas externas
IN37-PC11. Oferta de prácticas externas
IN38-PC11. Nivel de satisfacción con las prácticas externas

PC12. Análisis y medición de los resultados de la formación
IN03-PC12. Tasa de graduación
IN04-PC12. Tasa de abandono
IN05-PC12. Tasa de eficiencia
IN08-PC12. Duración media de los estudios
IN36-PC12. Inserción en el tejido socioeconómico de los egresados

PC13. Suspensión/Extinción del título
IN07-PC13. Número de títulos que se suspenden (Grado y Postgrado)
IN39-PC13. Número de informes negativos de ANECA

PC14. Información pública
IN40-PC14. Cumplimiento de la difusión de la información

PA02. Gestión de expedientes y tramitación de títulos
IN41-PA02. Nivel de satisfacción de los usuarios con respecto a la gestión de expedientes y tramitación de títulos
IN42-PA02. Número de quejas y reclamaciones recibidas sobre la gestión de expedientes y tramitación de títulos

PA03. Captación y selección del personal académico
IN43-PA03. Grado de cumplimiento de las necesidades de personal académico
IN44-PA03. Relación porcentual entre el número total de PDI funcionario sobre el total de PDI
IN45-PA03. Porcentaje de mujeres entre el total de PDI
IN46-PA03. Realización del Informe global de la Universidad
IN47-PA03. Porcentaje de informes de Departamentos y Centros recibidos

PA04. Captación y selección del personal de administración y servicios
IN48-PA04. Nivel de cumplimiento de la oferta pública

PA05. Evaluación, promoción, reconocimiento e incentivos del personal académico
IN49-PA05. Nivel de satisfacción del alumnado con respecto a la actividad docente
IN50-PA05. Porcentaje de informes valorativos del proceso recibidos

PA06. Evaluación, promoción, reconocimiento e incentivos del personal de administración y servicios
IN51-PA06. Porcentaje de servicios con una gestión por procesos
IN52-PA06. Porcentaje de puestos con competencias definidas
IN53-PA06. Número de personal promocionado por servicio

PA07. Formación del personal académico
IN54-PA07. Porcentaje de profesores que participan en actividades de formación
IN55-PA07. Grado de satisfacción del PDI con la formación recibida

PA08. Formación del personal de administración y servicios
IN56-PA08. Porcentaje de PAS que participa en actividades de formación
IN57-PA08. Grado de satisfacción del PAS con la formación recibida

PA09. Gestión de recursos materiales
IN58-PA09. Satisfacción de los grupos de interés con respecto a los recursos materiales
IN59-PA09. Número de puestos de trabajo por estudiante

PA10. Gestión de los servicios
IN60-PA10. Número de reclamaciones recibidas en los servicios
IN61-PA10. Nivel de satisfacción de los usuarios de los servicios

PA11. Gestión y revisión de incidencias, reclamaciones y sugerencias
IN62-PA11. Número de incidencias, sugerencias y quejas atendidas
IN63-PA11. Porcentaje de acciones implantadas

PA12. Satisfacción de necesidades y expectativas de los grupos de interés
IN64-PA12. Porcentaje de encuestas realizadas sobre el total de encuestas solicitadas

IN65-PA12. Nivel de satisfacción de los usuarios

Edición	Fecha	Motivo de la modificación
00	02/12/09	Edición Inicial

Elaboración:	Revisión:	Aprobación:
Comisión de Garantía de la Calidad del Centro	Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social	Junta de Centro
Fecha: 10/09/09	Fecha: 04/11/09	Fecha: 02/12/09

FICHA TÉCNICA DE INDICADOR	Código IN01
Denominación	Definición de la política de calidad y 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	Con este indicador se pretende determinar si el Centro cuenta con una política de calidad y con objetivos de calidad La existencia de ambos es la base sobre la que se debe constituir el Sistema de Garantía Interna de la Calidad del Centro
Fórmula de cálculo	Sí/No existen ambos
Fuente	Centro
Responsable	Coordinador de Calidad del Centro
Periodicidad	Anual, antes de la revisión del Sistema

Edición	Fecha	Motivo de la modificación
00	02/12/09	Edición Inicial

Elaboración:	Revisión:	Aprobación:
Comisión de Garantía de la Calidad del Centro Fecha: 10/09/09	Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social Fecha: 04/11/09	Junta de Centro Fecha: 02/12/09

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	Se medirá el grado en que se han cubierto los objetivos de calidad propuestos. A cada objetivo se le podrá asignar un peso según su importancia y/o coste. Como resultado de esta medición se realizarán las oportunas acciones de mejora y se fijarán los objetivos del periodo siguiente
Fórmula de cálculo	(objetivos cubiertos/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	02/12/09	Edición Inicial

Elaboración:	Revisión:	Aprobación:
Comisión de Garantía de la Calidad del Centro	Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social	Junta de Centro
Fecha: 10/09/09	Fecha: 04/11/09	Fecha: 02/12/09

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 año más (d+1) en relación con su cohorte de entrada Se trata de una medida de aprovechamiento académico
Fórmula de cálculo	Porcentaje de estudiantes que finalizan la enseñanza en el tiempo previsto en el plan de estudios (d) o en año más (d+1) en relación con su cohorte de entrada
Fuente	Servicio Central de Informática
Responsable	Coordinador de Calidad del Centro
Periodicidad	Anual, antes de la revisión del Sistema

Edición	Fecha	Motivo de la modificación
00	02/12/09	Edición Inicial

Elaboración:	Revisión:	Aprobación:
Comisión de Garantía de la Calidad del Centro	Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social	Junta de Centro
Fecha: 10/09/09	Fecha: 04/11/09	Fecha: 02/12/09

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	Para el cálculo de este indicador se realizará una diferenciación entre las distintas titulaciones que oferte el Centro **Relación porcentual entre el número total de estudiantes de una cohorte de nuevo ingreso que debieron finalizar la titulación el curso anterior y que no se han matriculado ni en ese curso ni en el anterior** Siendo, a: nº de alumnos de nuevo ingreso en el curso x-n+1 x: curso anterior al que se realiza la medición del indicador **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**
Fórmula de cálculo	% de alumnos de a que no se matriculan en los dos últimos cursos (x y x-1)
Fuente	Servicio Central de Informática
Responsable	Coordinador de Calidad del Centro
Periodicidad	Anual, antes de la revisión del Sistema

Edición	Fecha	Motivo de la modificación
00	02/12/09	Edición Inicial

Elaboración:	Revisión:	Aprobación:
Comisión de Garantía de la Calidad del Centro	Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social	Junta de Centro
Fecha: 10/09/09	Fecha: 04/11/09	Fecha: 02/12/09

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	Con este indicador se pretende ver cuanto le cuesta al alumno superar los créditos del plan de estudios Para el cálculo de este indicador se realizará una diferenciación entre las distintas titulaciones que oferte el Centro Siendo, x: curso anterior al que se realiza la medición del indicador **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**
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 Central de Informática
Responsable	Coordinador de Calidad del Centro
Periodicidad	Anual, antes de la revisión del Sistema

Edición	Fecha	Motivo de la modificación
00	02/12/09	Edición Inicial

Elaboración:	Revisión:	Aprobación:
Comisión de Garantía de la Calidad del Centro	Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social	Junta de Centro
Fecha: 10/09/09	Fecha: 04/11/09	Fecha: 02/12/09

FICHA TÉCNICA DE INDICADOR	Código IN06
Denominación	Porcentaje de propuestas de programas de grado verificadas por el Consejo de Universidades
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
Definición	Una vez aprobadas las propuestas de grado por el Consejo de Gobierno de la Universidad, se trasladarán al Consejo de Universidades para su verificación En el cálculo del indicador, se diferenciará el resultado global de la Universidad y el del propio Centro
Fórmula de cálculo	(Nº de propuestas de programas de grado verificadas/total propuestas)*100
Fuente	Vicerrectorado de Ordenación Académica
Responsable	Vicerrectorado de Ordenación Académica
Periodicidad	Anual, antes de la revisión del Sistema

Edición	Fecha	Motivo de la modificación
00	30/04/08	Edición Inicial

Elaboración:	Revisión:	Aprobación:
Vicerrectorado de Ordenación Académica	Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social	Consejo de Gobierno
Fecha: 15/04/08	Fecha: 24/04/08	Fecha: 30/04/08

FICHA TÉCNICA DE INDICADOR	Código IN07
Denominación	Número de títulos que se suspenden (Grado y Posgrado)
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 PC02. Garantía de calidad de los programas formativos PC13. Suspensión/Extinción del título
Definición	En el cálculo del indicador, se diferenciará el resultado global de la Universidad y el del propio Centro Este indicador medirá si el diseño del programa formativo es adecuado
Fórmula de cálculo	Número de títulos que se suspenden (Grado y Posgrado)
Fuente	Vicerrectorado de Ordenación Académica
Responsable	Vicerrectorado de Ordenación Académica
Periodicidad	Anual, antes de la revisión del Sistema

Edición	Fecha	Motivo de la modificación
00	30/04/08	Edición Inicial

Elaboración:	Revisión:	Aprobación:
Vicerrectorado de Ordenación Académica	Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social	Consejo de Gobierno
Fecha: 15/04/08	Fecha: 24/04/08	Fecha: 30/04/08

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 oferte 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	∑(Nº alumnos graduados en el curso x * nº de años en graduarse)/nº de alumnos graduados en el curso x
Fuente	Servicio Central de Informática
Responsable	Coordinador de Calidad del Centro
Periodicidad	Anual, antes de la revisión del Sistema

Edición	Fecha	Motivo de la modificación
00	02/12/09	Edición Inicial

Elaboración:	Revisión:	Aprobación:
Comisión de Garantía de la Calidad del Centro	Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social	Junta de Centro
Fecha: 10/09/09	Fecha: 04/11/09	Fecha: 02/12/09

FICHA TÉCNICA DE INDICADOR	Código IN09
Denominación	Esfuerzo de difusión de la oferta formativa
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
Definición	Se pretende medir el esfuerzo realizado para difundir la oferta formativa Se distinguirán dos resultados: la difusión de la oferta formativa de la Universidad y la difusión de la oferta formativa del Centro Los posibles medios de difusión de la información son los siguientes: Página web, prensa/radio, reuniones informativas o similares, folletos informativos, CDs, expositores de prensa gratuita en Centros, canal interno de TV UMA-TV, Listas de distribución, etc.
Fórmula de cálculo	Sí/No se difunde la información
Fuente	Vicerrectorado de Estudiantes Dirección General de Comunicación Centro
Responsable	Coordinador de Calidad del Centro
Periodicidad	Anual, antes de la revisión del Sistema

Edición	Fecha	Motivo de la modificación
00	02/12/09	Edición Inicial

Elaboración:	Revisión:	Aprobación:
Comisión de Garantía de la Calidad del Centro	Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social	Junta de Centro
Fecha: 10/09/09	Fecha: 04/11/09	Fecha: 02/12/09

FICHA TÉCNICA DE INDICADOR	Código IN10
Denominación	Existencia de una Política de Personal Académico
Identificación del proceso o procesos al o a los que afecta	PE03. Definición de la política de personal académico
Definición	A través de este indicador se puede evidenciar/verificar la existencia de un documento que recoja la definición de la política de personal académico
Fórmula de cálculo	Sí/No
Fuente	Vicerrectorado de Profesorado, Formación y Coordinación
Responsable	Vicerrectorado de Profesorado, Formación y Coordinación
Periodicidad	Anual, antes de la revisión del Sistema

Edición	Fecha	Motivo de la modificación
00	30/04/08	Edición Inicial

Elaboración:	Revisión:	Aprobación:
Vicerrectorado de Profesorado, Formación y Coordinación Fecha: 15/04/08	Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social Fecha: 24/04/08	Consejo de Gobierno Fecha: 30/04/08

FICHA TÉCNICA DE INDICADOR	Código IN11
Denominación	Esfuerzo de difusión de la Política de Personal Académico
Identificación del proceso o procesos al o a los que afecta	PE03. Definición de la política de personal académico
Definición	A través de este indicador se puede medir el grado de difusión de la política de personal académico El grado máximo que se puede obtener en este indicador es de 3 puntos. Siendo la difusión en: Página web: 1 punto Lista de distribución PDI: 1 punto Carteles, folletos o similares: 1 punto
Fórmula de cálculo	∑Puntos de los distintos canales de difusión de la política según los criterios establecidos
Fuente	Vicerrectorado de Profesorado, Formación y Coordinación
Responsable	Vicerrectorado de Profesorado, Formación y Coordinación
Periodicidad	Anual, antes de la revisión del Sistema

Edición	Fecha	Motivo de la modificación
00	30/04/08	Edición Inicial

Elaboración:	Revisión:	Aprobación:
Vicerrectorado de Profesorado, Formación y Coordinación Fecha: 15/04/08	Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social Fecha: 24/04/08	Consejo de Gobierno Fecha: 30/04/08

FICHA TÉCNICA DE INDICADOR	Código IN12
Denominación	Existencia de una política de personal de administración y servicios
Identificación del proceso o procesos al o a los que afecta	PE04. Definición de la política de personal de administración y servicios
Definición	A través de este indicador se puede evidenciar/verificar la existencia de un documento que recoja la definición de la política de personal de administración y servicios
Fórmula de cálculo	Sí/No
Fuente	Vicegerencia de RRHH
Responsable	Vicegerencia de RRHH
Periodicidad	Anual, antes de la revisión del sistema

Edición	Fecha	Motivo de la modificación
00	30/04/08	Edición Inicial

Elaboración:	Revisión:	Aprobación:
Vicegerencia de Recursos Humanos Fecha: 15/04/08	Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social Fecha: 24/04/08	Consejo de Gobierno Fecha: 30/04/08

FICHA TÉCNICA DE INDICADOR	Código IN13
Denominación	Esfuerzo de difusión de la política de personal de administración y servicios
Identificación del proceso o procesos al o a los que afecta	PE04. Definición de la política de personal de administración y servicios
Definición	A través de este indicador se puede medir el grado de difusión de la política de personal de administración y servicios El grado máximo que se puede obtener en este indicador es de 3 puntos. Siendo la difusión en: Página web: 1 punto Lista de distribución PAS: 1 punto Carteles, folletos o similares: 1 punto
Fórmula de cálculo	∑Puntos de los distintos canales de difusión de la política según los criterios establecidos
Fuente	Vicegerencia de RRHH
Responsable	Vicegerencia de RRHH
Periodicidad	Anual, antes de la revisión del sistema

Edición	Fecha	Motivo de la modificación
00	30/04/08	Edición Inicial

Elaboración:	Revisión:	Aprobación:
Vicegerencia de Recursos Humanos	Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social	Consejo de Gobierno
Fecha: 15/04/08	Fecha: 24/04/08	Fecha: 30/04/08

FICHA TÉCNICA DE INDICADOR		Código IN14
Denominación	Establecimiento de los indicadores del SGC	
Identificación del proceso o procesos al o a los que afecta	PE05. Medición, análisis y mejora continua	
Definición	Con este indicador se pretende analizar si se miden, analizan y mejoran los procesos, a través de la existencia de los indicadores del SGC	
Fórmula de cálculo	Sí/No	
Fuente	Centro	
Responsable	Coordinador de Calidad del Centro	
Periodicidad	Anual, antes de la revisión del Sistema	

Edición	Fecha	Motivo de la modificación
00	02/12/09	Edición Inicial

Elaboración:	Revisión:	Aprobación:
Comisión de Garantía de la Calidad del Centro	Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social	Junta de Centro
Fecha: 10/09/09	Fecha: 04/11/09	Fecha: 02/12/09

FICHA TÉCNICA DE INDICADOR	Código IN15
Denominación	Realización del informe final de resultados del SGC
Identificación del proceso o procesos al o a los que afecta	PE05. Medición, análisis y mejora continua
Definición	Con este indicador se pretende evidenciar si la Comisión de Garantía de la Calidad del Centro ha realizado el Informe final de resultados del SGC, con el cual se pretende lograr una medición, análisis y mejora continua
Fórmula de cálculo	Sí/No
Fuente	Centro
Responsable	Coordinador de Calidad del Centro
Periodicidad	Anual, antes de la revisión del Sistema

Edición	Fecha	Motivo de la modificación
00	02/12/09	Edición Inicial

Elaboración:	Revisión:	Aprobación:
Comisión de Garantía de la Calidad del Centro	Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social	Junta de Centro
Fecha: 10/09/09	Fecha: 04/11/09	Fecha: 02/12/09

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	(Nº de acciones de mejora realizadas/total de acciones previstas)*100
Fuente	Centro
Responsable	Coordinador de Calidad del Centro
Periodicidad	Anual, antes de la revisión del Sistema

Edición	Fecha	Motivo de la modificación
00	02/12/09	Edición Inicial

Elaboración:	Revisión:	Aprobación:
Comisión de Garantía de la Calidad del Centro	Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social	Junta de Centro
Fecha: 10/09/09	Fecha: 04/11/09	Fecha: 02/12/09

FICHA TÉCNICA DE INDICADOR	Código IN17
Denominación	Revisión de los programas formativos
Identificación del proceso o procesos al o a los que afecta	PC02. Garantía de calidad de los programas formativos
Definición	Este indicador evidencia la revisión de los distintos programas formativos del Centro Se considerará revisado el programa formativo si ha sido evaluado por la COA u órgano competente, teniendo en cuenta la información proporcionada por la CGC
Fórmula de cálculo	Sí/No
Fuente	Centro
Responsable	Coordinador de Calidad del Centro
Periodicidad	Anual

Edición	Fecha	Motivo de la modificación
00	02/12/09	Edición Inicial

Elaboración:	Revisión:	Aprobación:
Comisión de Garantía de la Calidad del Centro	Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social	Junta de Centro
Fecha: 10/09/09	Fecha: 04/11/09	Fecha: 02/12/09

FICHA TÉCNICA DE INDICADOR	Código IN18
Denominación	Porcentaje de programas de doctorado conforme al RD 13/93 con mención de calidad
Identificación del proceso o procesos al o a los que afecta	PC02. Garantía de calidad de los programas formativos
Definición	Este indicador se calculará teniendo en cuenta el número total de programas de doctorado de Departamentos adscritos al Centro De este número, se calculará el porcentaje que tienen mención de calidad
Fórmula de cálculo	(Nº de programas de doctorado con mención de calidad/total de programas de doctorado)*100
Fuente	Centro
Responsable	Coordinador de Calidad del Centro
Periodicidad	Anual, antes de la revisión del Sistema

Edición	Fecha	Motivo de la modificación
00	02/12/09	Edición Inicial

Elaboración:	Revisión:	Aprobación:
Comisión de Garantía de la Calidad del Centro	Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social	Junta de Centro
Fecha: 10/09/09	Fecha: 04/11/09	Fecha: 02/12/09

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
Fórmula de cálculo	Media de los valores de los distintos ítems de la encuesta de satisfacción
Fuente	Secretaría General
Responsable	Secretaría General
Periodicidad	Anual, antes de la revisión del Sistema

Edición	Fecha	Motivo de la modificación
00	30/04/08	Edición Inicial

Elaboración:	Revisión:	Aprobación:
Secretaría General	Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social	Consejo de Gobierno
Fecha: 15/04/08	Fecha: 24/04/08	Fecha: 30/04/08

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	(Nº de plazas cubiertas/total de plazas ofertadas)*100
Fuente	Secretaría General
Responsable	Secretaría General
Periodicidad	Anual, antes de la revisión del Sistema

Edición	Fecha	Motivo de la modificación
00	30/04/08	Edición Inicial

Elaboración:	Revisión:	Aprobación:
Secretaría General	Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social	Consejo de Gobierno
Fecha: 15/04/08	Fecha: 24/04/08	Fecha: 30/04/08

FICHA TÉCNICA DE INDICADOR	Código IN21
Denominación	Esfuerzo de difusión de perfiles
Identificación del proceso o procesos al o a los que afecta	PC04. Definición de perfiles y captación de estudiantes
Definición	A través de este indicador se puede medir el grado de difusión de los perfiles de ingreso y egreso Los posibles medios de difusión son los siguientes: Página web, prensa/radio, reuniones informativas o similares, folletos informativos, CDs, etc.
Fórmula de cálculo	Sí/No se difunden los perfiles
Fuente	Centro
Responsable	Coordinador de Calidad del Centro
Periodicidad	Anual, antes de la revisión del Sistema

Edición	Fecha	Motivo de la modificación
00	02/12/09	Edición Inicial

Elaboración:	Revisión:	Aprobación:
Comisión de Garantía de la Calidad del Centro	Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social	Junta de Centro
Fecha: 10/09/09	Fecha: 04/11/09	Fecha: 02/12/09

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	Este indicador pretende medir la captación de estudiantes al relacionar el número de estudiantes preinscritos sobre el total de plazas que se ofertan Se realizará una diferenciación entre las distintas titulaciones que oferte el Centro
Fórmula de cálculo	(Nº de alumnos preinscritos/total de plazas ofertadas)*100 Suma [(Nº de alumnos en 1ª opción/1)+(Nº de alumnos en 2ª opción/2)+(Nº de alumnos en 3ª opción/3]/(total de plazas ofertadas)*100
Fuente	Secretaría General
Responsable	Coordinador de Calidad del Centro
Periodicidad	Anual, antes de la revisión del Sistema

ni= nº de alumnos que preinscrito como opción i-ésima.
Formula de cálculo

$$\frac{\left(\sum \frac{n_i}{i}\right)}{\text{nº total de plazas ofertadas}}$$

Edición	Fecha	Motivo de la modificación
00	02/12/09	Edición Inicial

Elaboración:	Revisión:	Aprobación:
Comisión de Garantía de la Calidad del Centro	Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social	Junta de Centro
Fecha: 10/09/09	Fecha: 04/11/09	Fecha: 02/12/09

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 del mismo que participan en los actividades de orientación, con el fin de valorar la eficacia de los mismos Se trataría de actividades de orientación organizadas por el propio Centro
Fórmula de cálculo	(Nº de alumnos del Centro que participan en actividades de orientación/total de alumnos del Centro)*100
Fuente	Centro
Responsable	Coordinador de Calidad del Centro
Periodicidad	Anual, antes de la revisión del Sistema

Edición	Fecha	Motivo de la modificación
00	02/12/09	Edición Inicial

Elaboración:	Revisión:	Aprobación:
Comisión de Garantía de la Calidad del Centro	Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social	Junta de Centro
Fecha: 10/09/09	Fecha: 04/11/09	Fecha: 02/12/09

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	El Centro deberá realizar una encuesta a los alumnos que participan en las actividades de orientación organizadas por el mismo, con el fin de medir su nivel de satisfacción
Fórmula de cálculo	Media de los ítems correspondientes de la encuesta
Fuente	Centro
Responsable	Coordinador de Calidad del Centro
Periodicidad	Anual, antes de la revisión del Sistema

Edición	Fecha	Motivo de la modificación
00	02/12/09	Edición Inicial

Elaboración:	Revisión:	Aprobación:
Comisión de Garantía de la Calidad del Centro	Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social	Junta de Centro
Fecha: 10/09/09	Fecha: 04/11/09	Fecha: 02/12/09

FICHA TÉCNICA DE INDICADOR	Código IN25
Denominación	Porcentaje de asignaturas con programa completo
Identificación del proceso o procesos al o a los que afecta	PC06. Planificación y desarrollo de la enseñanza
Definición	Se deberá diferenciar entre las distintas titulaciones que imparte el Centro Este indicador se obtiene del Programa DOCENTIA (evaluación de la actividad docente del profesorado)
Fórmula de cálculo	Predefinida por el Programa DOCENTIA
Fuente	Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social
Responsable	Coordinador de Calidad del Centro
Periodicidad	Anual, antes de la revisión del Sistema

Edición	Fecha	Motivo de la modificación
00	02/12/09	Edición Inicial

Elaboración:	Revisión:	Aprobación:
Comisión de Garantía de la Calidad del Centro	Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social	Junta de Centro
Fecha: 10/09/09	Fecha: 04/11/09	Fecha: 02/12/09

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	Se deberá diferenciar entre las distintas titulaciones que imparte el Centro Este indicador se obtiene del Programa DOCENTIA (evaluación de la actividad docente del profesorado)
Fórmula de cálculo	Predefinida por el Programa DOCENTIA
Fuente	Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social
Responsable	Coordinador de Calidad del Centro
Periodicidad	Anual, antes de la revisión del Sistema

Edición	Fecha	Motivo de la modificación
00	02/12/09	Edición Inicial

Elaboración:	Revisión:	Aprobación:
Comisión de Garantía de la Calidad del Centro	Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social	Junta de Centro
Fecha: 10/09/09	Fecha: 04/11/09	Fecha: 02/12/09

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

Edición	Fecha	Motivo de la modificación
00	02/12/09	Edición Inicial

Elaboración:	Revisión:	Aprobación:
Comisión de Garantía de la Calidad del Centro	Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social	Junta de Centro
Fecha: 10/09/09	Fecha: 04/11/09	Fecha: 02/12/09

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	Para el cálculo de este indicador se realizará una diferenciación entre las distintas titulaciones que oferte el Centro Se mide la relación de créditos superados sobre los créditos presentados Siendo, a: nº de créditos superados en el curso x b: nº de créditos presentados en el curso x x: curso anterior al que se realiza la medición del indicador
Fórmula de cálculo	(a/b)*100
Fuente	Servicio Central de Informática
Responsable	Coordinador de Calidad del Centro
Periodicidad	Anual, antes de la revisión del Sistema

Edición	Fecha	Motivo de la modificación
00	02/12/09	Edición Inicial

Elaboración:	Revisión:	Aprobación:
Comisión de Garantía de la Calidad del Centro	Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social	Junta de Centro
Fecha: 10/09/09	Fecha: 04/11/09	Fecha: 02/12/09

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	Se deberá diferenciar entre las distintas titulaciones que imparte el Centro Este indicador se obtiene del Programa DOCENTIA (evaluación de la actividad docente del profesorado)
Fórmula de cálculo	Predefinida por el Programa DOCENTIA
Fuente	Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social
Responsable	Coordinador de Calidad del Centro
Periodicidad	Anual, antes de la revisión del Sistema

Edición	Fecha	Motivo de la modificación
00	02/12/09	Edición Inicial

Elaboración:	Revisión:	Aprobación:
Comisión de Garantía de la Calidad del Centro	Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social	Junta de Centro
Fecha: 10/09/09	Fecha: 04/11/09	Fecha: 02/12/09

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 medirá 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	(Nº de alumnos del Centro que participan en programas de movilidad/total de alumnos del Centro)*100
Fuente	Vicerrectorado de Relaciones Internacionales
Responsable	Vicerrectorado de Relaciones Internacionales
Periodicidad	Anual, antes de la revisión del Sistema

Edición	Fecha	Motivo de la modificación
00	30/04/08	Edición Inicial

Elaboración:	Revisión:	Aprobación:
Vicerrectorado de Relaciones Internacionales	Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social	Consejo de Gobierno
Fecha: 15/04/08	Fecha: 24/04/08	Fecha: 30/04/08

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 se realizará a los alumnos de la Universidad de Málaga que participan en programas de movilidad, se medirá su nivel de satisfacción Se diferenciarán los resultados por Centros
Fórmula de cálculo	Media de los ítems correspondientes de la encuesta
Fuente	Vicerrectorado de Relaciones Internacionales
Responsable	Vicerrectorado de Relaciones Internacionales
Periodicidad	Anual, antes de la revisión del Sistema

Edición	Fecha	Motivo de la modificación
00	30/04/08	Edición Inicial

Elaboración:	Revisión:	Aprobación:
Vicerrectorado de Relaciones Internacionales	Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social	Consejo de Gobierno
Fecha: 15/04/08	Fecha: 24/04/08	Fecha: 30/04/08

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 medirá el porcentaje de alumnos cuyo destino es el Centro, sobre el total de alumnos que recibe la Universidad
Fórmula de cálculo	(Nº de alumnos que recibe el Centro/total de alumnos que recibe la Universidad)*100
Fuente	Vicerrectorado de Relaciones Internacionales
Responsable	Vicerrectorado de Relaciones Internacionales
Periodicidad	Anual, antes de la revisión del Sistema

Edición	Fecha	Motivo de la modificación
00	30/04/08	Edición Inicial

Elaboración:	Revisión:	Aprobación:
Vicerrectorado de Relaciones Internacionales	Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social	Consejo de Gobierno
Fecha: 15/04/08	Fecha: 24/04/08	Fecha: 30/04/08

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 se realizará a los alumnos que recibe la Universidad, se medirá su nivel de satisfacción con el programa correspondiente Se diferenciarán los resultados por Centros
Fórmula de cálculo	Media de los ítems correspondientes de la encuesta
Fuente	Vicerrectorado de Relaciones Internacionales
Responsable	Vicerrectorado de Relaciones Internacionales
Periodicidad	Anual, antes de la revisión del Sistema

Edición	Fecha	Motivo de la modificación
00	30/04/08	Edición Inicial

Elaboración:	Revisión:	Aprobación:
Vicerrectorado de Relaciones Internacionales	Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social	Consejo de Gobierno
Fecha: 15/04/08	Fecha: 24/04/08	Fecha: 30/04/08

FICHA TÉCNICA DE INDICADOR	Código IN34
Denominación	Número de usuarios asesorados por el Servicio 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 medirá el número de usuarios que acceden al Servicio de Orientación de la Universidad de Málaga y que son asesorados por el mismo
Fórmula de cálculo	Nº de usuarios asesorados
Fuente	Vicerrectorado de Relaciones Universidad-Empresa
Responsable	Vicerrectorado de Relaciones Universidad-Empresa
Periodicidad	Anual, antes de la revisión del Sistema

Edición	Fecha	Motivo de la modificación
00	30/04/08	Edición Inicial

Elaboración:	Revisión:	Aprobación:
Vicerrectorado de Relaciones Universidad-Empresa Fecha: 15/04/08	Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social Fecha: 24/04/08	Consejo de Gobierno Fecha: 30/04/08

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	A través de una encuesta que se realizará a los usuarios del Servicio de Orientación, se medirá su nivel de satisfacción con dicho Servicio
Fórmula de cálculo	Media de los ítems correspondientes de la encuesta
Fuente	Vicerrectorado de Relaciones Universidad-Empresa
Responsable	Vicerrectorado de Relaciones Universidad-Empresa
Periodicidad	Anual, antes de la revisión del Sistema

Edición	Fecha	Motivo de la modificación
00	30/04/08	Edición Inicial

Elaboración:	Revisión:	Aprobación:
Vicerrectorado de Relaciones Universidad-Empresa	Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social	Consejo de Gobierno
Fecha: 15/04/08	Fecha: 24/04/08	Fecha: 30/04/08

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 deberá 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	Vicerrectorado de Relaciones Universidad-Empresa
Responsable	Vicerrectorado de Relaciones Universidad-Empresa
Periodicidad	Anual, antes de la revisión del Sistema

Edición	Fecha	Motivo de la modificación
00	30/04/08	Edición Inicial

Elaboración:	Revisión:	Aprobación:
Vicerrectorado de Relaciones Universidad-Empresa	Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social	Consejo de Gobierno
Fecha: 15/04/08	Fecha: 24/04/08	Fecha: 30/04/08

FICHA TÉCNICA DE INDICADOR	Código IN37
Denominación	Porcentaje de alumnos que realizan prácticas externas
Identificación del proceso o procesos al o a los que afecta	PC11. Gestión de las prácticas externas
Definición	Se distinguirá el resultado en función de las distintas titulaciones del Centro Se medirá, para cada curso académico, el porcentaje de alumnos que realizan prácticas externas respecto al total que podrían realizarlas
Fórmula de cálculo	(Nº de alumnos que realizan prácticas externas/total de alumnos)*100
Fuente	Centro
Responsable	Coordinador de Calidad del Centro
Periodicidad	Anual, antes de la revisión del Sistema

Edición	Fecha	Motivo de la modificación
00	02/12/09	Edición Inicial

Elaboración:	Revisión:	Aprobación:
Comisión de Garantía de la Calidad del Centro	Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social	Junta de Centro
Fecha: 10/09/09	Fecha: 04/11/09	Fecha: 02/12/09

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	A través de una encuesta que se realizará a los alumnos que realizan prácticas externas, se medirá su nivel de satisfacción con las mismas
Fórmula de cálculo	Media de los ítems correspondientes de la encuesta
Fuente	Centro
Responsable	Coordinador de Calidad del Centro
Periodicidad	Anual, antes de la revisión del Sistema

Edición	Fecha	Motivo de la modificación
00	02/12/09	Edición Inicial

Elaboración:	Revisión:	Aprobación:
Comisión de Garantía de la Calidad del Centro	Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social	Junta de Centro
Fecha: 10/09/09	Fecha: 04/11/09	Fecha: 02/12/09

FICHA TÉCNICA DE INDICADOR	Código IN39
Denominación	Número de informes negativos de la ANECA
Identificación del proceso o procesos al o a los que afecta	PC13. Suspensión del título
Definición	En el cálculo del indicador, se diferenciará el resultado global de la Universidad y el del propio Centro En las evaluaciones que realizará la ANECA de los nuevos títulos, se medirá el número de informes negativos que emita dicha agencia
Fórmula de cálculo	Número de informes negativos de la ANECA
Fuente	Vicerrectorado de Ordenación Académica
Responsable	Vicerrectorado de Ordenación Académica
Periodicidad	Anual, antes de la revisión del Sistema

Edición	Fecha	Motivo de la modificación
00	30/04/08	Edición Inicial

Elaboración:	Revisión:	Aprobación:
Vicerrectorado de Ordenación Académica	Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social	Consejo de Gobierno
Fecha: 15/04/08	Fecha: 24/04/08	Fecha: 30/04/08

FICHA TÉCNICA DE INDICADOR		Código IN40
Denominación	Nivel de cumplimiento de la difusión de la información	
Identificación del proceso o procesos al o a los que afecta	PC14. Información pública	
Definición	Se medirá si se cumple con el procedimiento de difusión de la información para el Sistema de Garantía Interna de la Calidad del Centro	
Fórmula de cálculo	Sí/No	
Fuente	Centro	
Responsable	Coordinador de Calidad del Centro	
Periodicidad	Anual, antes de la revisión del Sistema	

Edición	Fecha	Motivo de la modificación
00	02/12/09	Edición Inicial

Elaboración:	Revisión:	Aprobación:
Comisión de Garantía de la Calidad del Centro	Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social	Junta de Centro
Fecha: 10/09/09	Fecha: 04/11/09	Fecha: 02/12/09

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	Se medirá el nivel de satisfacción de los usuarios (estudiantes) matriculados en titulaciones del Centro con respecto al proceso de gestión de expedientes y tramitación de títulos
Fórmula de cálculo	Media de los valores de los distintos ítems de la encuesta de satisfacción
Fuente	Secretaría General
Responsable	Secretaría General
Periodicidad	Anual, antes de la revisión del Sistema

Edición	Fecha	Motivo de la modificación
00	30/04/08	Edición Inicial

Elaboración:	Revisión:	Aprobación:
Secretaría General	Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social	Consejo de Gobierno
Fecha: 15/04/08	Fecha: 24/04/08	Fecha: 30/04/08

FICHA TÉCNICA DE INDICADOR	Código IN42
Denominación	Número de quejas y reclamaciones recibidas sobre 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	Se medirá, una vez al año, el número de quejas y reclamaciones que se reciben relativas a la gestión de expedientes y tramitación de títulos Se tendrán en cuenta aquellas reclamaciones y quejas que cursen alumnos del Centro
Fórmula de cálculo	Media de los valores de los distintos ítems de la encuesta de satisfacción
Fuente	Secretaría General
Responsable	Secretaría General
Periodicidad	Anual, antes de la revisión del Sistema

Edición	Fecha	Motivo de la modificación
00	30/04/08	Edición Inicial

Elaboración:	Revisión:	Aprobación:
Secretaría General Fecha: 15/04/08	Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social Fecha: 24/04/08	Consejo de Gobierno Fecha: 30/04/08

FICHA TÉCNICA DE INDICADOR	Código IN43
Denominación	Grado de cumplimiento de las necesidades de personal académico
Identificación del proceso o procesos al o a los que afecta	PA03. Captación y selección del personal académico
Definición	Se pretende medir el grado en que se han cubierto las necesidades de personal académico del Centro Para ello, se medirá el porcentaje en que se han atendido a dichas necesidades, es decir, el número de peticiones cubiertas sobre el total que ha realizado el Centro
Fórmula de cálculo	(Nº de necesidades cubiertas/total de peticiones realizadas)*100
Fuente	Vicerrectorado de Profesorado, Formación y Coordinación
Responsable	Vicerrectorado de Profesorado, Formación y Coordinación
Periodicidad	Anual, antes de la revisión del Sistema

Edición	Fecha	Motivo de la modificación
00	30/04/08	Edición Inicial

Elaboración:	Revisión:	Aprobación:
Vicerrectorado de Profesorado, Formación y Coordinación Fecha: 15/04/08	Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social Fecha: 24/04/08	Consejo de Gobierno Fecha: 30/04/08

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	Con este indicador se pretende medir la estabilidad del personal académico Se calculará midiendo el porcentaje de profesores funcionarios que imparten docencia en el Centro con respecto al total de profesores que imparten docencia en el Centro
Fórmula de cálculo	(Nº de PDI funcionario/total de PDI)*100
Fuente	Vicerrectorado de Profesorado, Formación y Coordinación
Responsable	Vicerrectorado de Profesorado, Formación y Coordinación
Periodicidad	Anual, antes de la revisión del Sistema

Edición	Fecha	Motivo de la modificación
00	30/04/08	Edición Inicial

Elaboración:	Revisión:	Aprobación:
Vicerrectorado de Profesorado, Formación y Coordinación Fecha: 15/04/08	Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social Fecha: 24/04/08	Consejo de Gobierno Fecha: 30/04/08

FICHA TÉCNICA DE INDICADOR	Código IN45
Denominación	Porcentaje de mujeres entre el total de PDI
Identificación del proceso o procesos al o a los que afecta	PA03. Captación y selección del personal académico
Definición	Con este indicador se pretende medir el grado de paridad Se calculará midiendo el porcentaje de profesoras que imparten docencia en el Centro con respecto al total de profesores que imparten docencia en el Centro
Fórmula de cálculo	(Nº de PDI mujeres/total de PDI)*100
Fuente	Vicerrectorado de Profesorado, Formación y Coordinación
Responsable	Vicerrectorado de Profesorado, Formación y Coordinación
Periodicidad	Anual, antes de la revisión del Sistema

Edición	Fecha	Motivo de la modificación
00	30/04/08	Edición Inicial

Elaboración:	Revisión:	Aprobación:
Vicerrectorado de Profesorado, Formación y Coordinación	Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social	Consejo de Gobierno
Fecha: 15/04/08	Fecha: 24/04/08	Fecha: 30/04/08

FICHA TÉCNICA DE INDICADOR	Código IN46
Denominación	Realización del informe global de la Universidad
Identificación del proceso o procesos al o a los que afecta	PA03. Captación y selección del personal académico
Definición	Se medirá si, tal y como marca el procedimiento, se realiza el informe global de la Universidad que analiza cómo se ha ejecutado el procedimiento y las posibles mejoras al mismo
Fórmula de cálculo	Sí/No
Fuente	Vicerrectorado de Profesorado, Formación y Coordinación
Responsable	Vicerrectorado de Profesorado, Formación y Coordinación
Periodicidad	Anual, antes de la revisión del Sistema

Edición	Fecha	Motivo de la modificación
00	30/04/08	Edición Inicial

Elaboración:	Revisión:	Aprobación:
Vicerrectorado de Profesorado, Formación y Coordinación	Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social	Consejo de Gobierno
Fecha: 15/04/08	Fecha: 24/04/08	Fecha: 30/04/08

FICHA TÉCNICA DE INDICADOR	Código IN47
Denominación	Porcentaje de informes de Departamentos/Centros recibidos
Identificación del proceso o procesos al o a los que afecta	PA03. Captación y selección del personal académico
Definición	Cada Departamento y Centro que hayan realizado peticiones de necesidades de PDI, tendrá que realizar un informe donde se justifique el grado de cobertura de estas necesidades Con este indicador se calculará el porcentaje de informes que ha recibido el Vicerrectorado de Profesorado, Formación y Coordinación de aquellos Departamentos (con docencia en el Centro) que hubiesen realizado peticiones, así como del propio Centro
Fórmula de cálculo	(Nº de informes recibidos/total a recibir)*100
Fuente	Vicerrectorado de Profesorado, Formación y Coordinación
Responsable	Vicerrectorado de Profesorado, Formación y Coordinación
Periodicidad	Anual, antes de la revisión del Sistema

Edición	Fecha	Motivo de la modificación
00	30/04/08	Edición Inicial

Elaboración:	Revisión:	Aprobación:
Vicerrectorado de Profesorado, Formación y Coordinación Fecha: 15/04/08	Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social Fecha: 24/04/08	Consejo de Gobierno Fecha: 30/04/08

FICHA TÉCNICA DE INDICADOR	Código IN48
Denominación	Nivel de cumplimiento de la oferta pública
Identificación del proceso o procesos al o a los que afecta	PA04. Captación y selección del personal de administración y servicios
Definición	A través de este indicador, se puede conocer el porcentaje de plazas que se cubren de la oferta pública
Fórmula de cálculo	(Nº de plazas convocadas/nº de plazas de la oferta pública)*100
Fuente	Vicegerencia de RRHH
Responsable	Vicegerencia de RRHH
Periodicidad	Anual, antes de la revisión del sistema

Edición	Fecha	Motivo de la modificación
00	30/04/08	Edición Inicial

Elaboración:	Revisión:	Aprobación:
Vicegerencia de Recursos Humanos	Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social	Consejo de Gobierno
Fecha: 15/04/08	Fecha: 24/04/08	Fecha: 30/04/08

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 deberá diferenciar entre las distintas titulaciones que imparte el Centro Este indicador se obtiene del Programa DOCENTIA (evaluación de la actividad docente del profesorado)
Fórmula de cálculo	Predefinida por el Programa DOCENTIA
Fuente	Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social
Responsable	Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social
Periodicidad	Anual, antes de la revisión del Sistema

Edición	Fecha	Motivo de la modificación
00	30/04/08	Edición Inicial

Elaboración:	Revisión:	Aprobación:
Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social Fecha: 15/04/08	Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social Fecha: 24/04/08	Consejo de Gobierno Fecha: 30/04/08

FICHA TÉCNICA DE INDICADOR	Código IN50
Denominación	Porcentaje de informes valorativos del proceso recibidos
Identificación del proceso o procesos al o a los que afecta	PA05. Evaluación, promoción, reconocimiento e incentivos del personal académico
Definición	Según el procedimiento, anualmente se solicita de los Centros y Departamentos un informe valorativo sobre el proceso visto desde su Unidad Con este indicador analizaremos el porcentaje de informes que ha recibido el Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social, respecto al total que debería haber recibido de Departamentos (con docencia en el Centro) y del propio Centro
Fórmula de cálculo	(Nº de informes recibidos/total informes a recibir)*100
Fuente	Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social
Responsable	Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social
Periodicidad	Anual, antes de la revisión del Sistema

Edición	Fecha	Motivo de la modificación
00	30/04/08	Edición Inicial

Elaboración:	Revisión:	Aprobación:
Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social Fecha: 15/04/08	Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social Fecha: 24/04/08	Consejo de Gobierno Fecha: 30/04/08

FICHA TÉCNICA DE INDICADOR	Código IN51
Denominación	Porcentaje de servicios con una gestión por procesos
Identificación del proceso o procesos al o a los que afecta	PA06. Evaluación, promoción, reconocimiento e incentivos del personal de administración y servicios
Definición	A través de este indicador se puede conocer los servicios o unidades (del Centro) que tienen implantada una gestión por procesos
Fórmula de cálculo	(Nº de servicios o unidades con gestión por procesos/nº total de servicios o unidades del Centro)*100
Fuente	Vicegerencia de Organización y Mejora de los Servicios
Responsable	Vicegerencia de Organización y Mejora de los Servicios
Periodicidad	Anual, antes de la revisión del sistema

Edición	Fecha	Motivo de la modificación
00	30/04/08	Edición Inicial

Elaboración:	Revisión:	Aprobación:
Vicegerencia de Organización y Mejora de los Servicios	Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social	Consejo de Gobierno
Fecha: 15/04/08	Fecha: 24/04/08	Fecha: 30/04/08

FICHA TÉCNICA DE INDICADOR	Código IN52
Denominación	Porcentaje de puestos con competencias definidas
Identificación del proceso o procesos al o a los que afecta	PA06. Evaluación, promoción, reconocimiento e incentivos del personal de administración y servicios
Definición	A través de este indicador se puede conocer el porcentaje de puestos de trabajo (de PAS del Centro) que tienen definidas las competencias
Fórmula de cálculo	(Nº de puestos con competencias definidas/nº total de puestos de trabajo del Centro)*100
Fuente	Vicegerencia de RRHH
Responsable	Vicegerencia de RRHH
Periodicidad	Anual, antes de la revisión del sistema

Edición	Fecha	Motivo de la modificación
00	30/04/08	Edición Inicial

Elaboración:	Revisión:	Aprobación:
Vicegerencia de Recursos Humanos	Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social	Consejo de Gobierno
Fecha: 15/04/08	Fecha: 24/04/08	Fecha: 30/04/08

FICHA TÉCNICA DE INDICADOR	Código IN53
Denominación	Número de personas promocionadas por servicio
Identificación del proceso o procesos al o a los que afecta	PA06. Evaluación, promoción, reconocimiento e incentivos del personal de administración y servicios
Definición	A través de este indicador se puede conocer el número de personal de administración y servicios del Centro que se han promocionado Se distinguirá entre las distintas Unidades o Servicios del Centro
Fórmula de cálculo	Número de personas promocionadas por Servicios o Unidades del Centro
Fuente	Vicegerencia de RRHH
Responsable	Vicegerencia de RRHH
Periodicidad	Anual, antes de la revisión del sistema

Edición	Fecha	Motivo de la modificación
00	30/04/08	Edición Inicial

Elaboración:	Revisión:	Aprobación:
Vicegerencia de Recursos Humanos	Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social	Consejo de Gobierno
Fecha: 15/04/08	Fecha: 24/04/08	Fecha: 30/04/08

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 Vicerrectorado de Profesorado, Formación y Coordinación y por el Vicerrectorado de Innovación y Desarrollo Tecnológico.
Fórmula de cálculo	(Nº de PDI que participa en actividades de formación/total de PDI)*100
Fuente	Vicerrectorado de Profesorado, Formación y Coordinación Vicerrectorado de Innovación y Desarrollo Tecnológico
Responsable	Vicerrectorado de Profesorado, Formación y Coordinación Vicerrectorado de Innovación y Desarrollo Tecnológico
Periodicidad	Anual, antes de la revisión del sistema

Edición	Fecha	Motivo de la modificación
00	30/04/08	Edición Inicial
01	29/07/09	Modificación de los órganos de elaboración

Elaboración:	Revisión:	Aprobación:
Vicerrectorado de Profesorado, Formación y Coordinación Vicerrectorado de Innovación y Desarrollo Tecnológico Fecha: 05/02/09	Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social Fecha: 06/02/09	Consejo de Gobierno Fecha: 29/07/09

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 medirá 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 Vicerrectorado de Profesorado, Formación y Coordinación y por el Vicerrectorado de Innovación y Desarrollo Tecnológico. Con la finalización de cada actividad formativa se pasará la mencionada encuesta
Fórmula de cálculo	Media de los ítems de la encuesta
Fuente	Vicerrectorado de Profesorado, Formación y Coordinación Vicerrectorado de Innovación y Desarrollo Tecnológico.
Responsable	Vicerrectorado de Profesorado, Formación y Coordinación Vicerrectorado de Innovación y Desarrollo Tecnológico.
Periodicidad	Anual, antes de la revisión del sistema

Edición	Fecha	Motivo de la modificación
00	30/04/08	Edición Inicial
01	29/07/09	Modificación de los órganos de elaboración

Elaboración:	Revisión:	Aprobación:
Vicerrectorado de Profesorado, Formación y Coordinación Vicerrectorado de Innovación y Desarrollo Tecnológico Fecha: 05/02/09	Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social Fecha: 06/02/09	Consejo de Gobierno Fecha: 29/07/09

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	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 El cálculo se realizará sobre el total de PAS adscrito al Centro
Fórmula de cálculo	(Nº de PAS que participa en actividades de formación/total de PAS)*100
Fuente	Vicegerencia de RRHH
Responsable	Vicegerencia de RRHH
Periodicidad	Anual, antes de la revisión del sistema

Edición	Fecha	Motivo de la modificación
00	30/04/08	Edición Inicial

Elaboración:	Revisión:	Aprobación:
Vicegerencia de Recursos Humanos	Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social	Consejo de Gobierno
Fecha: 15/04/08	Fecha: 24/04/08	Fecha: 30/04/08

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	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 formación organizadas por la UMA La información del indicador se ha de proporcionar por acción formativa donde haya participado el personal del Centro
Fórmula de cálculo	Media de los valores de los distintos ítems de la encuesta de satisfacción
Fuente	Vicegerencia de RRHH
Responsable	Vicegerencia de RRHH
Periodicidad	Anual, antes de la revisión del sistema

Edición	Fecha	Motivo de la modificación
00	30/04/08	Edición Inicial

Elaboración:	Revisión:	Aprobación:
Vicegerencia de Recursos Humanos	Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social	Consejo de Gobierno
Fecha: 15/04/08	Fecha: 24/04/08	Fecha: 30/04/08

FICHA TÉCNICA DE INDICADOR	Código IN58
Denominación	Número de puestos de ordenador por estudiante
Identificación del proceso o procesos al o a los que afecta	PA09. Gestión de recursos materiales
Definición	Se calculará el número de puestos de ordenador del Centro 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 ordenador del Centro/nº de alumnos del Centro
Fuente	Centro
Responsable	Coordinador de Calidad del Centro
Periodicidad	Anual, antes de la revisión del sistema

Edición	Fecha	Motivo de la modificación
00	02/12/09	Edición Inicial

Elaboración:	Revisión:	Aprobación:
Comisión de Garantía de la Calidad del Centro	Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social	Junta de Centro
Fecha: 10/09/09	Fecha: 04/11/09	Fecha: 02/12/09

FICHA TÉCNICA DE INDICADOR	Código IN59
Denominación	Número de puestos de lectura por estudiante
Identificación del proceso o procesos al o a los que afecta	PA09. Gestión de recursos materiales
Definición	Se calculará el número de puestos de lectura del Centro 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 lectura del Centro/nº de alumnos del Centro
Fuente	Centro
Responsable	Coordinador de Calidad del Centro
Periodicidad	Anual, antes de la revisión del sistema

Edición	Fecha	Motivo de la modificación
00	02/12/09	Edición Inicial

Elaboración:	Revisión:	Aprobación:
Comisión de Garantía de la Calidad del Centro	Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social	Junta de Centro
Fecha: 10/09/09	Fecha: 04/11/09	Fecha: 02/12/09

FICHA TÉCNICA DE INDICADOR	Código IN60
Denominación	Número de reclamaciones recibidas en los servicios
Identificación del proceso o procesos al o a los que afecta	PA10. Gestión de los servicios
Definición	Se distinguirá entre los distintos Servicios del Centro, así como el total del Centro Se calculará el número de reclamaciones que se reciben anualmente
Fórmula de cálculo	Nº de reclamaciones recibidas en los servicios del Centro
Fuente	Centro
Responsable	Coordinador de Calidad del Centro
Periodicidad	Anual, antes de la revisión del sistema

Edición	Fecha	Motivo de la modificación
00	02/12/09	Edición Inicial

Elaboración:	Revisión:	Aprobación:
Comisión de Garantía de la Calidad del Centro	Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social	Junta de Centro
Fecha: 10/09/09	Fecha: 04/11/09	Fecha: 02/12/09

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	En los distintos Servicios o Unidades del Centro se realizarán encuestas de satisfacción a los usuarios de los mismos, así viene marcado por el Complemento de Productividad del PAS Se realizará una distinción de resultados por Servicio o Unidad, así como el total del Centro
Fórmula de cálculo	Media de los ítems de la encuesta
Fuente	Vicegerencia de Organización y Mejora de los Servicios
Responsable	Vicegerencia de Organización y Mejora de los Servicios
Periodicidad	Anual, antes de la revisión del sistema

Edición	Fecha	Motivo de la modificación
00	30/04/08	Edición Inicial

Elaboración:	Revisión:	Aprobación:
Vicegerencia de Organización y Mejora de los Servicios	Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social	Consejo de Gobierno
Fecha: 15/04/08	Fecha: 24/04/08	Fecha: 30/04/08

FICHA TÉCNICA DE INDICADOR	Código IN62
Denominación	Numero de incidencias atendidas
Identificación del proceso o procesos al o a los que afecta	PA11. Gestión y revisión de incidencias, reclamaciones y sugerencias
Definición	Se medirá el número de incidencias atendidas por el Centro, en el periodo que se ha establecido en el procedimiento PA11
Fórmula de cálculo	Numero de incidencias atendidas
Fuente	Centro
Responsable	Coordinador de Calidad del Centro
Periodicidad	Anual, antes de la revisión del sistema

Edición	Fecha	Motivo de la modificación
00	02/12/09	Edición Inicial

Elaboración:	Revisión:	Aprobación:
Comisión de Garantía de la Calidad del Centro	Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social	Junta de Centro
Fecha: 10/09/09	Fecha: 04/11/09	Fecha: 02/12/09

FICHA TÉCNICA DE INDICADOR	Código IN63
Denominación	Porcentaje de sugerencias implantadas
Identificación del proceso o procesos al o a los que afecta	PA11. Gestión y revisión de incidencias, reclamaciones y sugerencias
Definición	Se calculará el porcentaje de sugerencias que implanta el Centro con respecto al total de sugerencias que se reciben
Fórmula de cálculo	(Nº de sugerencias implantadas/total recibidas)*100
Fuente	Centro
Responsable	Coordinador de Calidad del Centro
Periodicidad	Anual, antes de la revisión del sistema

Edición	Fecha	Motivo de la modificación
00	02/12/09	Edición Inicial

Elaboración:	Revisión:	Aprobación:
Comisión de Garantía de la Calidad del Centro	Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social	Junta de Centro
Fecha: 10/09/09	Fecha: 04/11/09	Fecha: 02/12/09

FICHA TÉCNICA DE INDICADOR	Código IN64
Denominación	Porcentaje de encuestas realizadas sobre el total de encuestas solicitadas
Identificación del proceso o procesos al o a los que afecta	PA12. Satisfacción de necesidades y expectativas de los grupos de interés
Definición	Se medirá el porcentaje de encuestas que se realizan con respecto al total que solicita el Centro, en relación al Sistema de Garantía Interna de la Calidad
Fórmula de cálculo	(Nº de encuestas realizadas/total solicitadas)*100
Fuente	Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social
Responsable	Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social
Periodicidad	Anual, antes de la revisión del sistema

Edición	Fecha	Motivo de la modificación
00	30/04/08	Edición Inicial

Elaboración:	Revisión:	Aprobación:
Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social Fecha: 15/04/08	Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social Fecha: 24/04/08	Consejo de Gobierno Fecha: 30/04/08

FICHA TÉCNICA DE INDICADOR	Código IN65
Denominación	Nivel de satisfacción de los usuarios
Identificación del proceso o procesos al o a los que afecta	PA12. Satisfacción de necesidades y expectativas de los grupos de interés
Definición	Se distinguirá entre las distintas encuestas realizadas en el Centro Se medirá el nivel de satisfacción de los usuarios
Fórmula de cálculo	Media de los ítems de la encuesta
Fuente	Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social
Responsable	Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social
Periodicidad	Anual, antes de la revisión del sistema

Edición	Fecha	Motivo de la modificación
00	30/04/08	Edición Inicial

Elaboración:	Revisión:	Aprobación:
Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social	Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social	Consejo de Gobierno
Fecha: 15/04/08	Fecha: 26/04/08	Fecha: 30/04/08