UNIVERSIDAD
DE MÁLAGA

Fest
Facultad de Estudios Sociales
y del Trabajo

# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE LA CALIDAD DE LA FACULTAD DE ESTUDIOS SOCIALES Y DEL TRABAJO DE LA UNIVERSIDAD DE MÁLAGA

**ÍNDICE**

PE01 Elaboración y revisión de la política y objetivos de calidad

PE02 Diseño de la oferta formativa de la Universidad

PE03 Definición de la política de personal académico

PE04 Definición de la política de personal de administración y servicios

PE05 Medición, análisis y mejora continua

PC01 Diseño de la oferta formativa de los Centros

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

PC07 Evaluación del aprendizaje

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

PC12 Análisis y medición de los resultados de la formación

PC13 Suspensión/Extinción del título

PC14 Información pública

PA01 Gestión y control de los documentos y los registros

PA02 Gestión de expedientes y tramitación de títulos

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

PA09 Gestión de recursos materiales

PA10 Gestión de los servicios

PA11 Gestión y revisión de incidencias, reclamaciones y sugerencias

PA12 Satisfacción de necesidades y expectativas de los grupos de interés

| Edición | Fecha | Motivo de la modificación |
|---|---|---|
| 00 | 27/10/09 | 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: 14/09/09 | Fecha: 24/09/09 | Fecha: 27/10/09 |

**Índice**

1. Objeto
2. Alcance
3. Referencias/Normativa
4. Definiciones
5. Desarrollo de los procesos
6. Seguimiento y Medición
7. Archivo
8. Responsabilidades
9. Flujograma

ANEXOS:

F01-PE01. Política de Calidad

F02-PE01. Reglamento de la Comisión de Garantía de la Calidad

F03-PE01. Objetivos de Calidad

| Edición | Fecha | Motivo de la modificación |
|---|---|---|
| 00 | 27/10/09 | 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: 22/06/09 | Fecha: 20/07/09 | Fecha: 27/10/09 |

## 1. OBJETO

El objeto del presente procedimiento es establecer la sistemática a aplicar en la elaboración y la revisión de la Política y de los Objetivos de Calidad de la Facultad de Estudios Sociales y del Trabajo de la Universidad de Málaga.

## 2. ALCANCE

Este procedimiento será de aplicación tanto, para la definición inicial de la Política y los Objetivos de la Calidad, como para sus revisiones periódicas que se efectuarán con carácter anual, tal y como se establece en el Manual del Sistema de Garantía de la Calidad del Centro.

## 3. REFERENCIAS/NORMATIVA

Las fuentes a tener en cuenta en la elaboración/revisión de Política y Objetivos de Calidad son, entre otras:

- Criterios y Directrices para la implantación de títulos.
- Plan Estratégico de la Universidad de Málaga.
- Estatutos de la Universidad de Málaga.
- Documento Criterios y Directrices para la Garantía de Calidad en el Espacio Europeo de Educación Superior, de la ENQA.
- Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades.
- Ley 15/2003, de 22 de diciembre, Andaluza de Universidades.
- Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril, por la que se modifica la Ley Orgánica 6/2001, de Universidades.
- Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales.
- Programa AUDIT de la ANECA.
- Programa VERIFICA de la ANECA.
- Reglamento de Régimen Interno del Centro.

## 4. DEFINICIONES

- ***Política de Calidad***: conjunto de directrices que marcan las intenciones y orientación de una organización con respecto a la Calidad.
- ***Objetivos de Calidad***: En él ámbito universitario, fin que se pretende alcanzar relacionado con la mejora, la superación, la eficacia y la excelencia en el campo de la innovación, la docencia, la gestión o la investigación.

## 5. DESARROLLO DE LOS PROCESOS

Se constituye la Comisión de Garantía de la Calidad del Centro. Estará formada por el Decano, el Coordinador de Calidad del Centro, un profesor representante de cada título oficial, un personal de Administración y Servicios y un estudiante. Será aprobada por Junta de Centro. En el anexo F02-PE01 se recoge el Reglamento de esta Comisión.

La Comisión de Garantía de la Calidad del Centro define la Política y los Objetivos de la Calidad del Centro, desarrollando el Manual del Sistema de Garantía de la Calidad. El borrador será enviado a la Unidad Técnica de Calidad de la Universidad de Málaga para su revisión y modificación y/ o sugerencias si procediese.

El Manual del Sistema de Garantía de la Calidad del Centro definitivo será presentado y aprobado, si procede, por la Junta de Centro. Una vez aprobado será firmado por el Decano, para su posterior publicación y difusión a todos los miembros de la comunidad universitaria de acuerdo al procedimiento especificado para ello (página web del Centro, etc.).

La Comisión de Garantía de la Calidad del Centro velará por la puesta en marcha de la Política de Calidad y consecución de sus objetivos.

El Coordinador de Calidad del Centro, con una periodicidad anual o inferior en situaciones de cambio, realizará una revisión de la Política y Objetivos de Calidad del Centro a partir de los elementos contemplados a nivel institucional.

El Coordinador de Calidad del Centro, tras realizar la revisión, comunicará a la Comisión de Garantía de la Calidad del Centro los problemas detectados para establecer un plan de mejora.

## 6. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

El Sistema de Garantía de la Calidad se revisará anualmente, incluyendo la Política y los Objetivos de Calidad, por si se hubiesen producido, durante ese período, circunstancias de importancia que impliquen un cambio con el fin de poner en funcionamiento acciones de mejora en el caso de detectarse aspectos a mejorar. Para ello se seguirá el proceso PE05. Medición, análisis y mejora.

Asimismo, dentro del proceso de revisión anual del Sistema de Garantía de la Calidad, se comprobará la consecución de los Objetivos y se reformularán según el resultado.

Se utilizarán los siguientes indicadores:

- Definición de política de calidad y objetivos de calidad (IN01-PE01).
- Nivel de cumplimiento de los objetivos de calidad (IN02-PE01).

## 7. ARCHIVO

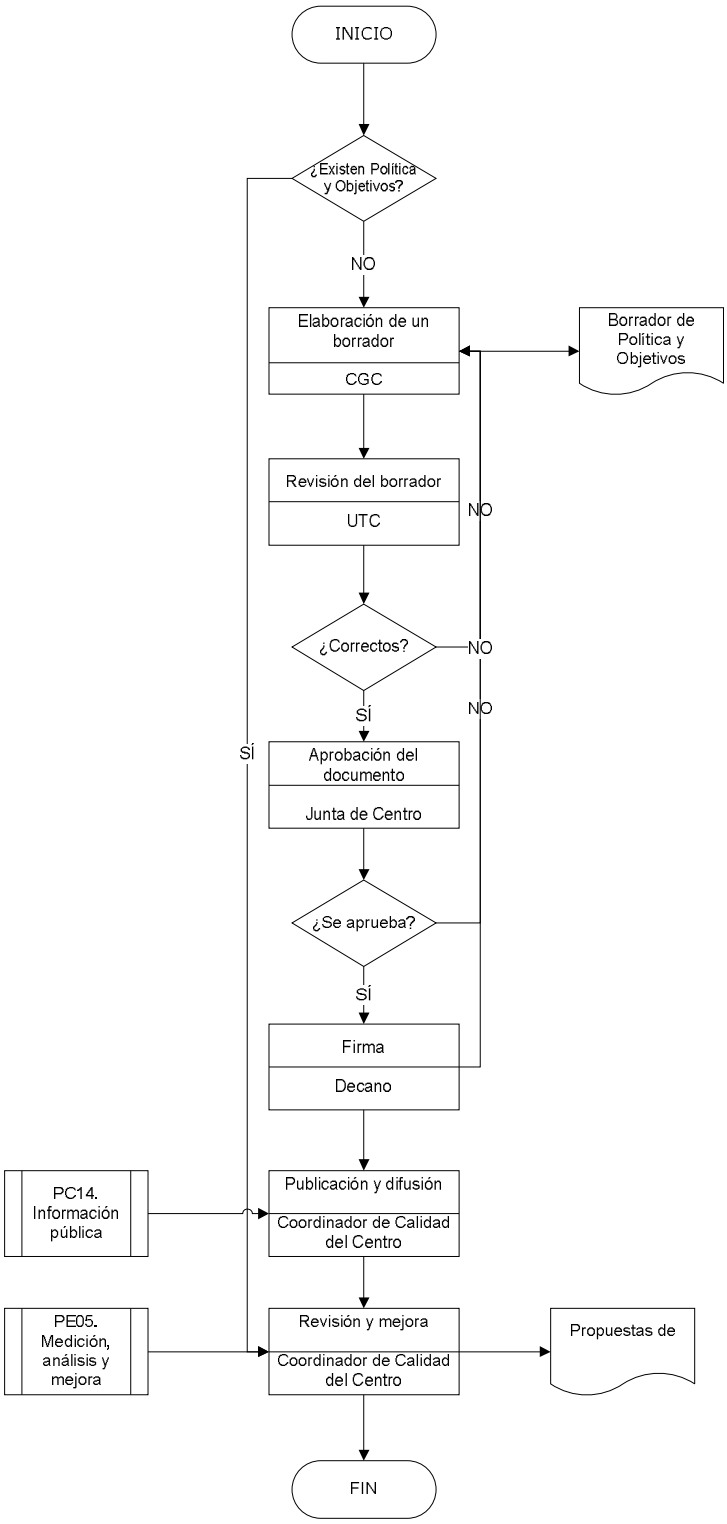
| Identificación del registro | Soporte de archivo | Responsable custodia | Tiempo de conservación |
|---|---|---|---|
| Acta de composición y constitución de la Comisión de Garantía de la Calidad | Papel o informático | Coordinador de Calidad del Centro | Indefinido |
| Actas de la Comisión de Garantía de la Calidad | Papel e informático | Coordinador de Calidad del Centro | Indefinido |
| Actas de Junta de Centro | Papel e informático | Secretaria de la Junta de Centro | Indefinido |
| Objetivos y Política de Calidad | Papel e informático | Coordinador de la Calidad del Centro | 6 años |

## 8. RESPONSABILIDADES

- **Unidad Técnica de Calidad (UTC):** Revisar técnicamente los documentos.
- **Comisión de Garantía de la Calidad del Centro (CGC):** Proponer el borrador de la Política de Calidad e identificar los Objetivos, proponer qué información publicar, a quién y cómo y validar la información obtenida por el Coordinador, revisar el Manual del Sistema de Garantía de la Calidad del Centro y proponer acciones de mejora.
- **Coordinador de Calidad del Centro (CCC):** Enviar documentos a la UTC para su revisión, y a la Junta de Centro para su aprobación, informar a la CGC de las modificaciones y/o necesidades de acciones correctivas, guardar y custodiar documentos y actas de la CGC., y difundir la información referente a la Política y Objetivos de la Calidad del Centro.
- **Decano/a del Centro:** Firmar la Política y los Objetivos de la Calidad.

## 9. FLUJOGRAMA

**PE01. Elaboración y revisión de la política y objetivos de calidad**



# POLÍTICA DE CALIDAD

La Dirección de la Facultad de Estudios Sociales y del Trabajo es consciente de la importancia de la calidad por lo que la considera como un factor estratégico para conseguir que las competencias, habilidades y aptitudes de sus egresados sean reconocidas por los empleadores y por la sociedad en general.

Esta Dirección dirige sus esfuerzos hacia la plena consecución de la satisfacción de las necesidades y expectativas, razonables, de todos sus clientes y usuarios, tanto internos como externos. Para ello se compromete a emplear todos los recursos técnicos, económicos y humanos a su disposición; siempre dentro del estricto cumplimiento de los requisitos legales aplicables, tanto a nivel autonómico como estatal y europeo. La política de calidad se vertebrará en torno a diversos ejes que representan las áreas sobre las que deben centrarse las acciones para la mejora de la calidad: gestión de los programas formativos, servicios ofertados al alumnado, gestión de los recursos humanos y materiales, resultados y cumplimiento de expectativas y necesidades.

Por ello, la Dirección de la Facultad de Estudios Sociales y del Trabajo establece las siguientes directrices generales para la consecución de los objetivos de calidad y que constituyen nuestra Política de Calidad:

- Facilitar el acceso a la formación continua adecuada a todos nuestros profesores y personal de administración y servicios, según sus respectivas actividades, y facilitar los conocimientos y medios necesarios para que puedan desarrollar su actividad docente, investigadora y de gestión de tal modo que se consiga la satisfacción de nuestros estudiantes a lo largo de todo su proceso formativo.
- Establecer una sistemática de actuación, y documentarla, para asegurar la calidad de nuestros procesos.
- Conseguir un compromiso permanente de mejora continua como norma de conducta y proponer, y llevar a cabo, las acciones correctivas y preventivas que pudieran ser necesarias.
- Asegurar que la Política de Calidad se encuentra a disposición del público, es entendida y promover su aceptación por todo el personal del Centro.

- Incidir en la mejora de la gestión de los servicios y recursos materiales para el adecuado desarrollo del aprendizaje.
- Asegurar que el Sistema de Garantía de la Calidad se mantiene efectivo y que es controlado y revisado de forma periódica.
- Facilitar el acceso a servicios que satisfagan las necesidades y expectativas de los usuarios internos y externos.

Como responsable del Centro, me comprometo a desarrollar permanentemente las directrices que se acuerden en materia de calidad.

Fecha y firma:

| Edición | Fecha | Motivo de la modificación |
|---|---|---|
| 00 | 27/10/09 | 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: 22/06/09 | Fecha: 20/07/09 | Fecha: 27/10/09 |

# REGLAMENTO DE LA COMISIÓN DE GARANTÍA DE LA CALIDAD DE LA FACULTAD DE ESTUDIOS SOCIALES Y DEL TRABAJO DE LA UNIVERSIDAD DE MÁLAGA

## PREÁMBULO

En el marco de la promoción de la Garantía de la Calidad en el Espacio Europeo de Educación Superior, la Universidad de Málaga mantiene un permanente compromiso con el desarrollo de una cultura de la Calidad en sus procesos de enseñanza-aprendizaje. Instrumentos esenciales para el desarrollo de Sistemas de Garantía de la Calidad (SGC) son las Comisiones de Garantía de la Calidad (CGC). Estos órganos participan en la gestión de la calidad en cada Centro, garantizando la planificación y seguimiento del SGC y actuando como vehículo de comunicación interna de la política, objetivos, planes, programas, responsabilidades y logros de este sistema. De este modo, contribuyen con su labor al objetivo de garantizar la calidad de las titulaciones impartidas y, en consecuencia, en el conjunto de la Universidad.

Tomando como referencia las directrices generales que constituyen la Política de Calidad de la Facultad de Estudios Sociales y del Trabajo y, en línea con el avance de la gestión de los Centros y las titulaciones a ellos adscritas en un proceso sistemático de mejora continúa orientado a la consecución de la excelencia, el reglamento de la CGC de la Facultad de Estudios Sociales y del Trabajo recoge, tras su aprobación en Junta de Centro, los apartados y artículos que se detallan a continuación:

## I. COMPOSICIÓN

### Artículo Primero. MIEMBROS INTEGRANTES DE LA CGC.

1. La Comisión de CGC de la Facultad de Estudios Sociales y del Trabajo estará integrada por los siguientes miembros:

    a. Decano/a, quien actuará como Presidente.
    b. Coordinador/a de la Calidad del Centro, que desempeñará las funciones de Secretario/a en esta Comisión. Este Coordinador/a será preferiblemente, aunque no obligatoriamente, miembro del Equipo de Dirección del Centro.
    c. Un representante de cada una de las titulaciones oficiales (de grado y/o postgrado), quienes actuarán como Vocales. Dicho representante deberá ser profesor/a 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 colectivo de estudiantes del Centro, quien 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 de la Universidad de Málaga, que desempeñará funciones de vocal-asesor/a, con voz pero sin voto.

Si la CGC lo considera necesario, podrá solicitar informes de agentes externos al Centro, así como sugerencias y aportaciones de los/as estudiantes y otros grupos de interés que estime oportuno.

### Artículo Segundo. NOMBRAMIENTO DE LOS INTEGRANTES DE LA GCG

1. Los miembros de la CGC serán nombrados por el/la Rector/a de la Universidad de Málaga a propuesta de la Junta de Centro, excepto el/la representante de la Sección de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social, nombrado/a por el/la Rector/a a propuesta del Vicerrectorado correspondiente.

2. La pertenencia a esta CGC por razón de cargo académico o puesto de representación estará supeditada a la duración de dicho cargo o representación.

## II. FUNCIONES DE LA COMISIÓN DE GARANTÍA DE LA CALIDAD

### Artículo Tercero. FUNCIONES DE LA CGC

Las funciones de la CGC se detallan a continuación:

- Verificar la planificación del SGC del Centro, de modo que se asegure el cumplimiento de los requisitos generales de los procedimientos SGC, de la Política y los Objetivos de la Calidad y de los requisitos contemplados en las guías de verificación y certificación correspondientes.
- Recibir y, en su caso, coordinar la formulación de los objetivos anuales del Centro y realiza el seguimiento de su ejecución.
- Realizar el seguimiento de la eficacia de los procesos a través de los indicadores asociados a los mismos.
- Elaborar un Informe Anual sobre cada uno de los procedimientos del Sistema de Garantía de Calidad.

- Estudiar y, en su caso, aprobar la implantación de las propuestas de mejora del SGC sugeridas por los restantes miembros del Centro.
- Contribuir a superar el proceso de VERIFICACIÓN (ANECA) de las titulaciones del Centro y apoyar procesos de evaluación posteriores.
- Decidir 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.
- Ser informado por el/la Coordinador/a de Calidad de los resultados de las encuestas de satisfacción y proponer criterios para la consideración de las propuestas de mejora que puedan derivarse de esos resultados.

## III. RÉGIMEN DE SESIONES Y CONVOCATORIA

### Artículo Cuarto. PERIODICIDAD Y QUORUM NECESARIO

1. La CGC deberá mantener reuniones con una periodicidad trimestral a lo largo de cada curso académico, a las que se sumarán todas aquellas ocasiones que el/la Presidente/a considere necesario.
2. La válida constitución de las sesiones requerirán la asistencia del/la Presidente/, Secretario/a de la CGC y de la mitad de sus miembros en primera convocatoria. En segunda convocatoria, bastará con la asistencia del/la Presidente/a y de al menos un tercio de los integrantes de esta Comisión.

### Artículo Quinto. CONVOCATORIA DE SESIONES ORDINARIAS

La CGC será convocada con carácter ordinario mediante escrito o correo electrónico, dirigido a cada uno de sus integrantes, por el/la Secretario/a con una antelación mínima de cuatro días hábiles. En esta convocatoria se especificará el correspondiente Orden del día y se adjuntará la pertinente documentación o, en su defecto, se indicará el lugar en que puede ser consultada. Asimismo se remitirán las actas de las sesiones ordinarias y/o extraordinarias pendientes de aprobación.

### Artículo Sexto. CONVOCATORIA DE SESIONES EXTRAORDINARIAS

La CGC podrá ser convocada con carácter extraordinario mediante escrito o correo electrónico, dirigido a cada uno de sus integrantes, por el/la Secretario/a con una antelación mínima de 48 horas. En esta convocatoria se incluirán el/los tema/s a tratar y se justificará el carácter de urgencia de dicha reunión. Igualmente se adjuntará la documentación necesaria o, en su defecto, se indicará dónde puede ser consultada.

### Artículo Séptimo. ADOPCIÓN DE ACUERDOS

Los acuerdos se adoptarán por mayoría simple de asistentes. En caso de empate, la situación se dirimirá con el voto del/la Presidente/a de la CGC.

### Artículo Octavo. ACTAS

En cada sesión el/la Secretario/a de la CGC levantará acta con indicación de los asistentes, circunstancias de lugar y tiempo, apartados del Orden del día, y acuerdos adoptados. El acta será remitida por correo electrónico a los/as integrantes de la CGC, quienes dispondrán de una semana para proponer correcciones al texto, en caso contrario se considerará aprobada el acta y se publicará en la web del Centro. Corresponde al Secretario/a de la CGC la responsabilidad de la custodia de dichas actas.

## IV. MODIFICACIONES Y REFORMA DEL PRESENTE REGLAMENTO

### Artículo Noveno. MODIFICACIONES Y REFORMA

Tras su aprobación en Junta de Centro, la modificación o reforma del presente texto ha de ser propuesta por la CGC a dicho órgano y aprobada por el mismo.

| Edición | Fecha | Motivo de la modificación |
|---|---|---|
| 00 | 12/11/08 | Edición Inicial |
| | | |

| Elaboración: | Revisión: | Aprobación: |
|---|---|---|
| Comisión de Garantía Interna de la Calidad del Centro | Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social | Junta de Centro |
| Fecha: 15/10/08 | Fecha: 20/10/08 | Fecha: 12/11/08 |

# OBJETIVOS DE CALIDAD

Como parte fundamental de su política de calidad, la Facultad se propone realizar los esfuerzos necesarios para intentar satisfacer las necesidades y expectativas razonables de sus estudiantes, su personal docente e investigador y de administración y servicios, los órganos de gobierno de la Universidad y la Sociedad en general, para lo que se compromete a utilizar los recursos que tenga a su disposición. Teniendo en cuenta que es el primer año académico en que se despliega la política de calidad del Centro, la Dirección de la Facultad de Estudios Sociales y del Trabajo se marca los siguientes objetivos para el curso 2009/2010:

- Favorecer la mejora continua de las Titulaciones impartidas en la Facultad, garantizando su calidad mediante la revisión anual de los indicadores disponibles sobre las mismas y la puesta en marcha de acciones de mejora.
- Revisar y adaptar los diferentes procesos llevados a cabo en la Facultad, enfocándolos hacia la satisfacción de sus clientes y del personal, proporcionando una formación dirigida hacia la excelencia y la continua mejora en el proceso de enseñanza-aprendizaje del estudiante, que garantice una oferta académica acorde con las necesidades y expectativas de nuestros usuarios, la sociedad en general, y el entorno europeo.
- Establecer los mecanismos y procedimientos que permitan acceder con la máxima facilidad a información actualizada por parte de los grupos de interés, y el seguimiento de la satisfacción de estos grupos de interés
- Potenciar líneas de investigación interdisciplinar.
- Establecer los medios precisos para la continua mejora en el proceso de enseñanza-aprendizaje tanto del estudiante como del profesorado.
- Optimizar el uso de la nueva infraestructura de la Facultad tras el traslado al nuevo edificio, centrándonos en la mejora de los servicios y los recursos materiales implicados en la docencia y la investigación.
- Dar la máxima difusión externa a las enseñanzas ofertadas, manteniendo permanentemente informada a la Comunidad Universitaria y a la Sociedad de las actuaciones en materia de Calidad, especialmente de la Política de Calidad, consolidar una cultura de la calidad en la Facultad y fomentar el compromiso con las acciones de mejora continua.
- Establecer y consolidar contactos académicos y de coordinación con otras Facultades e instituciones del entorno nacional e internacional.

- Consolidar y ampliar los convenios de prácticas externas de cara a la implantación de los nuevos grados.
- Favorecer los programas de movilidad tanto estudiantil como del profesorado y el PAS.
- Desplegar unos procedimientos de garantía de calidad sistemáticos y documentados, que aseguren la calidad de nuestros procesos. Esta sistemática incluirá la obtención de información, su análisis y su utilización para la mejora continua.
- Controlar y revisar de forma periódica la efectividad del Sistema de Garantía de la Calidad.

Fecha y firma:

| Edición | Fecha | Motivo de la modificación |
|---|---|---|
| 00 | 27/10/09 | 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: 22/06/09 | Fecha: 20/07/09 | Fecha: 27/10/09 |

**Índice**

1. Objeto
2. Alcance
3. Referencias/Normativa
4. Definiciones
5. Desarrollo de los procesos
6. Seguimiento y Medición
7. Archivo
8. Responsabilidades
9. Flujograma

ANEXOS:

F01-PE05. Ficha de acción de mejora

| Edición | Fecha | Motivo de la modificación |
|---|---|---|
| 00 | 27/10/09 | 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: 22/06/09 | Fecha: 20/07/09 | Fecha: 27/10/09 |

## 1. OBJETO

El objeto del presente documento es definir cómo la Facultad de Estudios Sociales y del Trabajo de la Universidad de Málaga garantiza la evaluación y análisis de los resultados del aprendizaje, la satisfacción de los grupos de interés, gestión de las prácticas externas, programas de movilidad, orientación profesional, inserción laboral y de cualquier otro proceso que pueda afectar a la calidad de la formación impartida en el Centro. A partir de este análisis, el procedimiento indica cómo se establecen los objetivos anuales y propuestas para la mejora de la calidad de las enseñanzas impartidas y cómo se realiza el seguimiento de los mismos.

## 2. ALCANCE

Este procedimiento se aplica a la evaluación, análisis y mejora de todas las titulaciones oficiales impartidas en el Centro.

## 3. REFERENCIAS/NORMATIVA

- Procedimiento PE01. Elaboración y revisión de la política y objetivos de calidad.
- Manual del Sistema de Garantía de la Calidad de la Facultad de Estudios Sociales y del Trabajo (MSGC).
- Manual de Procedimientos del Sistema de Garantía de la Calidad de la Facultad de Estudios Sociales y del Trabajo (MPSGC).

## 4. DEFINICIONES

No proceden.

## 5. DESARROLLO DE LOS PROCESOS

### *5.1. Generalidades*

La Facultad de Estudios Sociales y del Trabajo, en su labor de mejora continua de la formación que imparte, analiza periódicamente los resultados que obtienen sus principales procesos.

Asimismo, realiza el seguimiento programado de las acciones incluidas en los Planes Anuales de Mejora, analizando su grado de consecución y proponiendo modificaciones, si procede, para garantizar su desarrollo.

Toda esta labor es realizada por la Comisión de Garantía de la Calidad, antes del fin de cada año y, a partir de los datos del seguimiento realizado, esta Comisión propondrá los nuevos objetivos de calidad para el año siguiente, así como el correspondiente Plan Anual de Mejora.

### *5.2. Obtención y revisión de la información*

La información que la CGC debe analizar incluye los resultados del análisis de necesidades, expectativas y satisfacción de los diferentes grupos de interés, de los resultados académicos, de inserción laboral, etc.

El Coordinador de Calidad será responsable de recopilar y revisar la información necesaria. Si esta información no estuviese completa o no fuese fiable lo comunicará a la fuente de la misma con el fin de disponer de datos completos y fiables para realizar el seguimiento de los indicadores y acciones de mejora propuestas.

### *5.3. Análisis de los resultados*

La Comisión de Garantía de la Calidad recibe la información que le suministra el Coordinador de Calidad y procede a su análisis, tanto de modo general como atendiendo a los objetivos anuales planteados y a las acciones de mejora previstas

para su desarrollo. Como resultado de este análisis, se elabora un informe en los términos descritos en los apartados siguientes.

Si se detectan situaciones a mejorar y, tras analizar las causas de las mismas, esta Comisión propondrá la realización de acciones de mejora para facilitar la consecución de los objetivos y mejoras propuestas.

### *5.4. Informe de Seguimiento*

Consecuentemente con lo anterior, tras las reuniones de análisis de resultados la CGC elaborará un Informe de Seguimiento que debe hacer referencia, al menos, al estado de:

- La Política de Calidad y objetivos generales.
- Los resultados del seguimiento y cumplimiento de los objetivos de calidad.
- El estado de las acciones de mejora a realizar durante el ejercicio presente (incluidas en el Plan Anual de Mejora).
- Resultados y seguimiento del aprendizaje.
- Resultados y seguimiento de la inserción laboral.
- La información relativa a la satisfacción de los grupos de interés, quejas o reclamaciones, así como de sus necesidades y expectativas.
- Grado de satisfacción y motivación personal.
- Sugerencias para la mejora.

### *5.5. Informe Anual de los Resultados del Sistema de Garantía de la Calidad (SGC). Propuesta de Objetivos Anuales de Calidad y Plan Anual de Mejora*

En la última sesión del año, la CGC elaborará un Informe Anual de los Resultados del SGC en el que además de las consideraciones finales relativas a los Informes del Seguimiento, se han de proponer los objetivos de calidad para la próxima anualidad elaborados a partir del análisis del grado de cumplimiento y de posibles nuevas consideraciones.

También debe contener el Informe Anual de Resultados las propuestas de mejora que la CGC estime oportunas como consecuencia de toda la revisión realizada.

Como consecuencia de la priorización de las propuestas de mejora realizadas, se debe establecer el Plan Anual de Mejora (PAM) del Centro.

Este informe anual, con el análisis global de los resultados alcanzados y las propuestas de objetivos de calidad del Plan Anual de Mejora para el año siguiente, han de remitirse para su aprobación a la Junta de Centro, responsabilizándose el Coordinador de Calidad de su difusión y aplicación.

## 6. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

Se utilizarán los siguientes indicadores:

- Establecimiento de los indicadores del SGC (IN14-PE05).
- Realización del informe de resultados del SGC (IN15-PE05).
- Porcentaje de acciones de mejora realizadas (IN16-PE05).

Específicamente, se tendrán en cuenta los indicadores de resultados académicos, tasa de participación en prácticas en empresas/instituciones, tasa de participación en programas de movilidad, resultados de la inserción laboral y de satisfacción de los diferentes grupos de interés.

Como consecuencia del análisis realizado podrán proponerse modificaciones al proceso, que pueden incluir la petición de nuevos indicadores, modificación de etapas, etc.

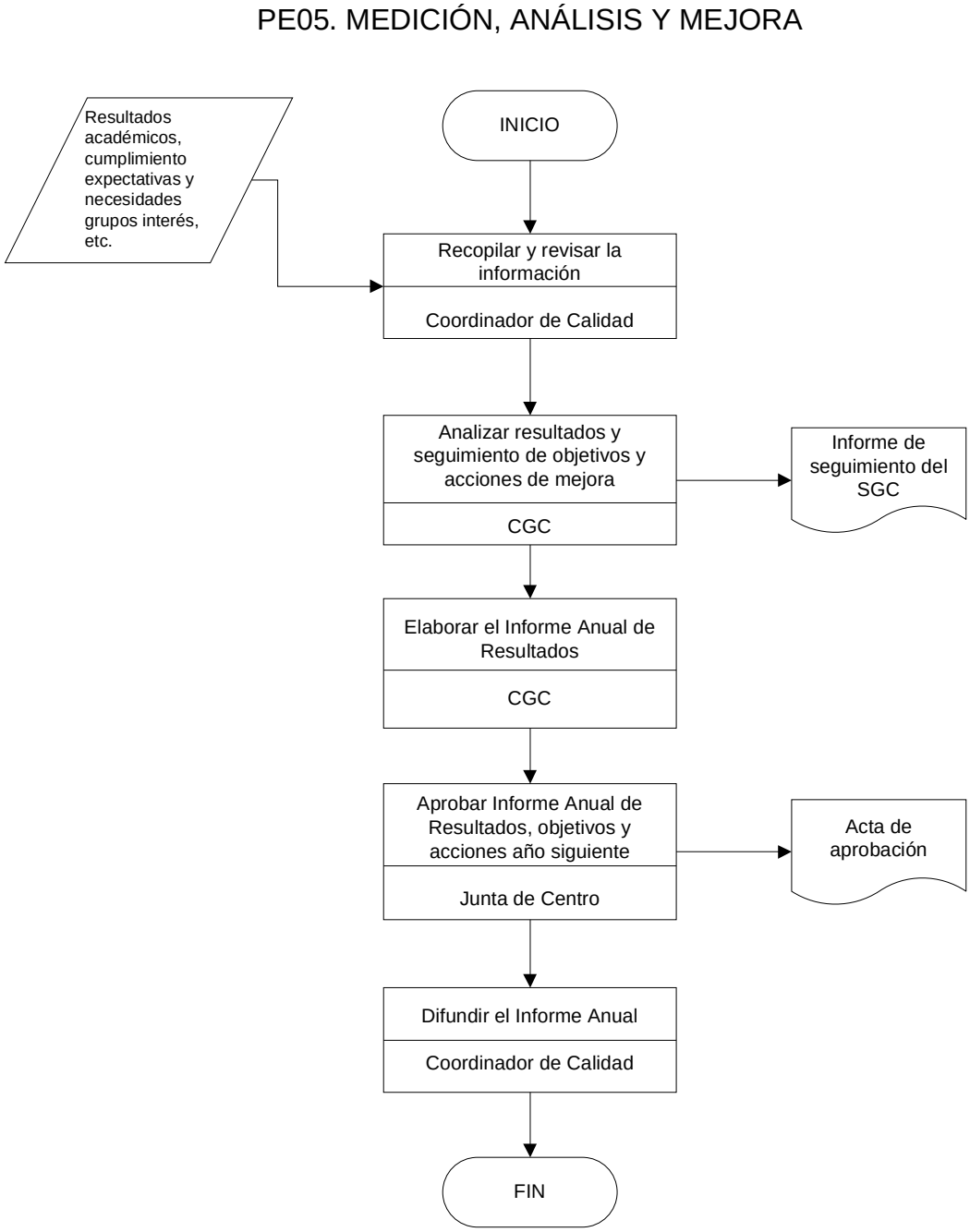
## 7. ARCHIVO

| Identificación del registro | Soporte de archivo | Responsable custodia | Tiempo de conservación |
|---|---|---|---|
| Informes de seguimiento del SGC | Papel o informático | Coordinador de Calidad del Centro | 6 años |
| Informe anual con objetivos y Plan Anual de Mejora | Papel o informático | Coordinador de Calidad del Centro | 6 años |
| Acta de la Junta de Centro o documento relativo a la aprobación del informe anual | Papel o informático | Secretaría del Centro | Indefinido |

## 8. RESPONSABILIDADES

- **Junta de Centro**: Aprueba el Informe anual con objetivos y Plan de Mejora elaborado por la CGC.
- **Comisión de Garantía de la Calidad (CGC)**: Analiza toda la documentación que le facilita el Coordinador de Calidad, incluyendo el nivel de consecución de los objetivos anuales y del Plan de Mejora. Elabora un informe trimestral del seguimiento de los resultados del SGC y uno anual en el que además del análisis de resultados propone nuevos objetivos para el curso siguiente y el Plan Anual de Mejora.
- **Coordinador de Calidad (CC)**: Recoge toda la información disponible y la remite a la Comisión de Garantía de la Calidad. Difunde los objetivos anuales para el próximo curso y los resultados de la revisión.
- **Resto de comisiones del Centro**: Todas las Comisiones con responsabilidad en la toma de decisiones de alguno de los procesos del SGC deberán tener en cuenta el informe y Plan Anual de Mejora, elaborado por la Comisión de Garantía de la Calidad del Centro y aprobado por la Junta de Centro. Cada proceso que pueda verse afectado por el Plan de Mejora incluirá en el apartado de seguimiento y en el diagrama de flujos correspondiente cómo se relaciona con este proceso de revisión y mejora.

## 9. FLUJOGRAMA



| | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **Denominación** | | | | | | | | | |
| **Prioridad** | Baja ☐ | Media ☐ | Máxima ☐ | | **Fecha propuesta de inicio** | Día ☐ | Mes ☐ | Año ☐ | |
| **Periodo ejecución** | C/P ☐ | M/P ☐ | L/P ☐ | | **Periodo impacto** | C/P ☐ | M/P ☐ | L/P ☐ | ML/P ☐ |
| **Responsables ejecución** | | | | | | | | | |
| **Proceso o procesos relacionados con la acción de mejora** | | | | | | | | | |
| **Potenciales beneficiarios/as** | | | | | | | | | |
| **Justificación** | | | | | | | | | |
| **Viabilidad** | | | | | | | | | |
| **Recursos necesarios** | | | | | | | | | |
| **Indicador de mejora** | | | | | | | | | |

**Temporalización ejecución**: momento del tiempo en que deberían ejecutarse
1. Corto plazo (3-6 meses)
2. Medio plazo (6-12 meses)
3. Largo plazo (12-24 meses)

**Temporalización impacto**: periodo de tiempo en el que se harán visibles sus resultados:
1. Corto plazo (3-6 meses)
2. Medio plazo (6-12 meses)
3. Largo plazo (12-24 meses)
4. Muy largo plazo (32 meses)

**Justificación**: de su necesidad, prioridad, temporalización y asignación de responsabilidad en su ejecución.
**Viabilidad**: expectativas acerca de la posibilidad de su puesta en marcha y resultados.
**Recursos necesarios**: relacionar los recursos que se consideran necesarios para desarrollar la acción.
**Indicador de seguimiento**: señalar el indicador que se utilizará para comprobar si la acción se ha desarrollado, y cómo, según lo previsto. Un indicador no debe ser una propuesta, ni un estudio, ni un deseo, sino un resultado o una evidencia contrastable, preferentemente de tipo cuantitativo (nº de fondos bibliográficos adquiridos, porcentaje de reducción de grupos de prácticas, resultados de un estudio de inserción laboral, acta con aprobación de .., número de profesores/as con proyectos de innovación docente, estructura del nuevo plan de estudios, asignaturas optativas suprimidas o añadidas, objetivos de la titulación aprobados por órgano competente, número de ordenadores adquiridos ....). El indicador debe mostrar el progreso realizado.

| Edición | Fecha | Motivo de la modificación |
|---|---|---|
| 00 | 27/10/09 | 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: 22/06/09 | Fecha: 20/07/09 | Fecha: 27/10/09 |

**Índice**

Objeto

Alcance

Referencias/Normativa

Definiciones

Desarrollo de los procesos

Seguimiento y Medición

Archivo

Responsabilidades

Flujograma

ANEXOS:

No proceden

| Edición | Fecha | Motivo de la modificación |
|---|---|---|
| 00 | 27/10/09 | 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: 08/10/09 | Fecha: 15/10/09 | Fecha: 27/10/09 |

## 1. OBJETO

Este documento tiene por objeto establecer el modo por el cual la Facultad de Estudios Sociales y del Trabajo de la Universidad de Málaga establece su propuesta de oferta formativa, partiendo de la situación actual e incorporando nuevos programas formativos (grado y máster universitario), para su posterior envío a aprobación por los órganos correspondientes (PE02. Diseño de la oferta formativa de la Universidad).

## 2. ALCANCE

Este procedimiento es de aplicación a los nuevos programas formativos a desarrollar por la Facultad de Estudios Sociales y del Trabajo de la Universidad de Málaga.

## 3. REFERENCIAS/NORMATIVA

Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales.

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. (LOMLOU)

Estatutos de la Universidad de Málaga.

Plan Estratégico de la Universidad de Málaga.

MSGC-05 Garantía de calidad de los programas formativos.

Normativa propia de la Universidad.

Programa VERIFICA de la ANECA.

Programa AUDIT de la ANECA.

Diseño de la oferta formativa de la Universidad (PE02).

## 4. DEFINICIONES

No se considera necesario establecer definiciones en este procedimiento.

## 5. DESARROLLO DE LOS PROCESOS

### *5.1. Diseño de la oferta de programas de grado*

En un principio, se parte de la oferta actual existente en la Universidad, que se revisará conforme se vayan implantando las titulaciones adaptadas al Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales.

Para cada título de Graduado/a se constituirá una Comisión de Centro para la elaboración de propuestas de estudios de grado que estará formada por aquellos miembros que el Centro responsable de la titulación decida. En aquellos títulos que se caractericen porque su plan de estudios cuente con materias incluidas en más de una

Rama o Subrama de Conocimiento significativamente, las Comisiones de planes de estudio tendrán una composición mixta de representantes nombrados por la Rectora a propuesta de los Centros que se encuentren integrados en las citadas Ramas o Subramas de las titulaciones que actualmente se imparten en dichos Centros. Las Comisiones contarán con el asesoramiento de los miembros del Vicerrectorado de Ordenación Académica, o personas en quien deleguen, quedando constituido éste en Oficina Técnica.

El Decano del Centro, o Centros, en su caso, deberá comunicar al Vicerrectorado de Ordenación Académica los nombres de las personas que compongan dichas Comisiones así como cualquier variación que se produzca en las mismas.

Estas Comisiones deberán desarrollar todos los trabajos técnicos que resulten necesarios para la elaboración de la propuesta del Título de Graduado/a que se le encomiende. En cualquier caso, en la elaboración de las propuestas de Títulos de Graduado/a se valorarán los informes y sugerencias que, sobre planes de estudios, puedan emitir los distintos Departamentos que impartan, o puedan impartir, docencia en los actuales títulos o en los propuestos, así como, en su caso, los emitidos por los agentes económicos y sociales. A estos efectos, con anterioridad a la aprobación de la propuesta del Plan de Estudios por la Junta de Centro, se establecerá, por éstos, un trámite de audiencia a los Departamentos, de acuerdo con el siguiente procedimiento:

El Decano del Centro, en su condición de máximo representante de la Junta de Centro comunicará a todos los Departamentos de la Universidad de Málaga y al Vicerrectorado de Ordenación Académica, a través del Registro General de la

Universidad, el contenido de las propuestas de planes de estudios correspondientes a las nuevas enseñanzas oficiales de grado, mediante el correspondiente impreso normalizado, así como el plazo para formular alegaciones, que en ningún caso podrá ser inferior a diez días ni superior a quince.

En todo caso, las propuestas de planes de estudios deberán publicarse en la página web del Centro encargado de organizar las correspondientes enseñanzas y en la del Vicerrectorado de Ordenación Académica.

Las alegaciones que formulen los Departamentos interesados, conforme al modelo normalizado correspondiente, deberán dirigirse al Decano del Centro correspondiente, con objeto de que sean estudiadas por la Junta de Centro y la Comisión de Centro para la elaboración de propuestas de estudios de grado.

Las alegaciones de los Departamentos sólo podrán afectar a aquellos aspectos que se refieran a las asignaturas incluidas en el correspondiente plan de estudios y a su vinculación o adscripción a área o áreas de conocimiento.

Una vez elaborada la propuesta de plan de estudios correspondiente a las nuevas enseñanzas, en las que se deberán tener en cuenta, en su caso, las alegaciones presentadas, el Decano del Centro deberá remitir al Vicerrectorado de Ordenación Académica, a través del Registro General, la propuesta definitiva aprobada por la Junta de Centro, junto a la correspondiente Memoria Justificativa del título, anexándose a la misma las alegaciones presentadas y las respuestas dadas a los Departamentos alegantes, para su posterior valoración por el Vicerrectorado de Ordenación Académica y

por la Comisión de Estudios de Grado de la Universidad de Málaga, a efectos de determinar su adecuación a los criterios y procedimientos establecidos en el presente documento.

En cualquier momento del procedimiento de elaboración de las propuestas de Títulos de Graduado/a, la Rectora podrá convocar a Decanos, Directores de Centro y miembros del Equipo de Gobierno con el fin de considerar líneas integradas de actuación y solventar las distintas cuestiones que puedan suscitarse.

Por parte del Servicio de Ordenación Académica se emitirá un informe técnico que, junto con la Memoria, será valorado por una Comisión de Estudios de Grado.

De las recomendaciones y alegaciones formuladas por la Comisión se dará cuenta, a través del Registro General, al Decano para que, de acuerdo con la Comisión de Centro para la elaboración de propuestas de estudios de grado, dentro del plazo de diez días, proceda a corregir los errores y/o completar la información no aportada.

Cumpliendo el trámite anterior, con carácter previo a la remisión de la Propuesta de Memoria definitiva para su aprobación por el Consejo de Gobierno de la Universidad, que se formalizará a través del Registro General, habrá de pronunciarse la Junta de Centro, de acuerdo con lo establecido en los Estatutos de la Universidad de Málaga, procediendo, a continuación, la Comisión de Estudios de Grado a valorar la adecuación de la Memoria a las indicaciones por ella efectuadas, para lo que contará con informe emitido al efecto por el Servicio de Ordenación Académica.

Los criterios y el procedimiento establecidos en la presente Resolución serán de aplicación exclusiva a las enseñanzas de Grado que estén destinadas a sustituir a las que, en la actualidad, vienen siendo organizadas por la Universidad de Málaga.

### *5.2. Diseño de la oferta de programas de máster*

Los planes de estudios conducentes a la obtención del Título de Máster Universitario serán aprobados por el Consejo de Gobierno, a propuesta de las Juntas de Centro o de la Oficina de Posgrado. También podrán elevar propuestas los Consejos de Departamento y los Institutos Universitarios de Investigación a través de los Centros o de la Oficina de Posgrado.

La propuesta de plan de estudios puede estar avalada por más de un Centro, pero habrá de indicarse claramente cuál será el responsable del título. En aquellos casos en los que las especiales características de la propuesta lo requieran, la responsabilidad del título podrá recaer en la Oficina de Posgrado.

Se establece, como paso previo a la elaboración de la propuesta del correspondiente plan de estudios, la presentación de un Anteproyecto de Título de Máster. Este Anteproyecto se elaborará atendiendo a los procedimientos que establezca el Vicerrectorado competente. Realizado el análisis y valoración inicial del anteproyecto por parte del Vicerrectorado e informado por la Comisión de Máster de la Universidad de Málaga, el Anteproyecto de Título de Máster se presentará al Consejo de Gobierno para su consideración y de ser admitido se comunicará a la Comunidad Autónoma para su

conocimiento y, si corresponde, autorización para continuar con la elaboración de la propuesta de implantación del Título.

La elaboración de la propuesta del plan de estudios corresponderá al Consejo Académico del Máster. Cuando la propuesta proceda de un Centro, el plan de estudios que se remita al Vicerrectorado competente deberá contar con el informe motivado de la Junta de Centro responsable de las enseñanzas.

Corresponderá a la Comisión de Máster el análisis y estudio técnico de la propuesta de plan de estudios presentada. Únicamente serán sometidas a la consideración del Consejo de Gobierno aquellas propuestas informadas favorablemente por la Comisión de Máster.

El acuerdo adoptado por la Comisión de Máster será comunicado por escrito al órgano responsable de la propuesta. En el caso de informe desfavorable el órgano responsable dispondrá de un plazo de diez días hábiles para reclamar o subsanar las deficiencias señaladas por la Comisión. Cuando hubiera reclamación o subsanación, la Propuesta de Memoria definitiva irá acompañada de un nuevo informe motivado de la Junta de Centro correspondiente y sólo se remitirá al Consejo de Gobierno si es informada favorablemente por la Comisión de Máster.

Aprobada por el Consejo de Gobierno la propuesta de plan de estudios se trasladará, conforme a los protocolos y procedimientos establecidos, al Consejo de Universidades para su verificación y al Consejo Social de la Universidad de Málaga para su autorización.

El procedimiento de modificación de un plan de estudios conducente a la obtención del Título Oficial de Máster Universitario se iniciará a instancias del órgano responsable del desarrollo de la enseñanza. También podrán presentar propuestas de modificación los Consejos de Departamento y los Institutos Universitarios de Investigación, cuando éstos sean los proponentes del Plan de Estudios objeto de modificación, con el informe motivado de la Junta de Centro a la que corresponda su organización.

La elaboración de la propuesta de modificación del plan de estudios corresponderá al Consejo Académico del Máster. La propuesta que se remita al Vicerrectorado competente deberá contar con el informe motivado de la Junta de Centro responsable de los estudios.

Corresponderá a la Comisión de Máster la valoración y el análisis de la propuesta presentada. Únicamente serán sometidas a la consideración del Consejo de Gobierno las propuestas de modificación que cuenten con informe favorable emitido por la Comisión de Máster.

## 6. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

Mediante el proceso PE05. Medición, análisis y mejora continua, se revisará cómo se ha desarrollado el proceso y si se han alcanzado los objetivos planteados.

El seguimiento y medición de este proceso se realiza con las tasas incluidas en el Anexo I del Real Decreto 1393/2007, es decir, la tasa de graduación, la tasa de abandono

y la tasa de eficiencia. Así como con las informaciones relativas a la empleabilidad de los egresados y a las aportaciones de los distintos grupos de interés.

Se utilizarán los siguientes indicadores:

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

## 7. ARCHIVO

| Identificación del registro | Soporte de archivo | Responsable custodia | Tiempo de conservación |
|---|---|---|---|
| Propuestas de estudios de grado / máster | Papel e informático | Secretaría del Centro | 6 años |
| Informes y sugerencias de Departamentos y agentes económicos y sociales | Papel e informático | Secretaría del Centro | 6 años |
| Acta de aprobación de las propuestas | Papel e informático | Comisión de Estudios de Grado / Máster de la UMA | 6 años |

## 8. RESPONSABILIDADES

***Programas de grado:***

**Comisión de Centro*:*** Desarrollar los trabajos técnicos necesarios para la elaboración de las propuestas de estudios de grado. Estudiar las alegaciones presentadas.

**Departamentos:** Emitir informes y sugerencias.

**Agentes económicos y sociales:** Emitir informes y sugerencias.

**Junta de Centro:** Aprobar la propuesta del Plan de Estudios. Estudiar las alegaciones presentadas.

**Decanos/Directores de Centros:** Comunicar a todos los Departamentos de la Universidad de Málaga y al Vicerrectorado de Ordenación Académica el contenido de las propuestas de planes de estudios. Remitir al Vicerrectorado de Ordenación Académica la propuesta definitiva.

**Vicerrectorado de Ordenación Académica**: Valorar la propuesta definitiva.

**Comisión de Estudios de Grado de la Universidad de Málaga**: Valorar la propuesta definitiva.

**Rectora**: Convocar, en su caso, a Decanos, Directores de Centro y miembros del Equipo de Gobierno con el fin de considerar líneas integradas de actuación y solventar las distintas cuestiones que puedan suscitarse.

**Servicio de Ordenación Académica**: Emitir informe técnico.

**Consejo de Gobierno**: Aprobar la propuesta de estudios de grado.

***Programas de máster:***

**Vicerrectorado competente**: Establecer los procedimientos para la elaboración de las propuestas de máster. Realizar el análisis y la valoración inicial del anteproyecto.

**Comisión de Máster**: Analizar e informar sobre las propuestas de máster. Valorar y analizar la propuesta de modificación de planes de estudio.

**Consejo Académico del Máster**: Elaborar la propuesta de modificación del plan de estudios.

**Consejo de Gobierno**: Aprobar los planes de estudio de los programas de máster.

**Junta de Centro**: Elevar propuestas de planes de estudio de los programas de máster. Emitir informe motivado en caso de modificación del plan de estudios.

**Oficina de Posgrado**: Elevar propuestas de planes de estudio de los programas de máster.

**Consejo de Departamento**: Elevar propuestas de planes de estudio de los programas de máster. Presentar propuestas de modificación de planes de estudio.

**Institutos Universitarios de Investigación**: Elevar propuestas de planes de estudio de los programas de máster. Presentar propuestas de modificación de planes de estudio.

**Consejo de Universidades**: Verificar los programas de máster.

**Consejo Social**: Autorizar los programas de máster.

## 9. FLUJOGRAMA

No se considera necesario.

**Índice**

1. Objeto
2. Alcance
3. Referencias/Normativa
4. Definiciones
5. Desarrollo de los procesos
6. Seguimiento y Medición
7. Archivo
8. Responsabilidades
9. Flujograma

ANEXOS:

No proceden

| Edición | Fecha | Motivo de la modificación |
|---|---|---|
| 00 | 27/10/09 | 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: 16/07/09 | Fecha: 24/07/09 | Fecha: 27/10/09 |

## 1. OBJETO

El objeto del presente procedimiento es establecer la sistemática a aplicar en la revisión y control periódico de los programas formativos de las titulaciones impartidas en la Facultad de Estudios Sociales y del Trabajo de la Universidad de Málaga.

## 2. ALCANCE

Este procedimiento será de aplicación en la revisión y control del plan de estudios, teniendo en cuenta el Real Decreto 1393/2007, de 29 de Octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias.

## 3. REFERENCIAS/NORMATIVA

Las fuentes a tener en cuenta son, entre otras:

- Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales.
- Ley Andaluza de Universidades (Ley 15/2003, de 22 de diciembre).
- Estatutos de la Universidad de Málaga (BOJA de 9 de junio de 2003).
- Planes de estudios de los programas formativos.
- Plan Estratégico de la Universidad de Málaga.

## 4. DEFINICIONES

- **Directriz**: conjunto de instrucciones que ayudan a entender un aspecto de un modelo o sistema.
- **Garantía de calidad**: todas aquellas actividades encaminadas a asegurar la calidad interna/externa. En este caso, contempla acciones dirigidas a asegurar la calidad de las enseñanzas desarrolladas por el Centro, así como a generar y mantener la confianza de los estudiantes, profesores y la sociedad.

- **Programa formativo**: conjunto de enseñanzas organizadas que conducen a la obtención de un título o grado junto a todos los elementos normativos, técnicos, humanos y materiales que lo caracterizan y lo llevan a alcanzar los objetivos establecidos por el organismo responsable del mismo.

## 5. DESARROLLO DE LOS PROCESOS

El proceso de garantía de calidad de los programas formativos recaerá fundamentalmente en la Comisión de Garantía de la Calidad del Centro quien elaborará un plan de trabajo en el que recogerá y analizará los niveles de satisfacción, estableciendo los indicadores de calidad. No obstante, los encargados de elaborar y revisar la oferta formativa serán la Comisión de Grado (que definirá la propuesta de nuevo plan de estudios) y el Consejo de Ordenación Académica (que será el encargado de ir revisando la oferta anualmente). La participación de los distintos grupos de interés involucrados vendrá dada por la composición de las comisiones mencionadas, y que se establece en el apartado 2.4.3 del capítulo 2 del Manual de SGIC. Una vez establecida la oferta formativa, la secuencia de actuaciones que se establecerá para garantizar la calidad de la misma es la siguiente:

- Recogida y análisis de la información. El Comité de Garantía de la Calidad del Centro revisa y analiza la información relativa al programa formativo teniendo en cuenta el marco de referencia que está recogido en el flujograma.
- Revisión de la oferta formativa del Centro. La Junta de Centro, a propuesta de la Comisión de Ordenación Académica, revisará la oferta formativa del Centro decidiendo su adecuación, si fuese necesario. Si dicha oferta no satisficiese los requisitos planteados y no fuese posible solventar los problemas diagnosticados, se tendrá que plantear la Suspensión del Título o el desarrollo de un nuevo plan de estudios.
- Si alguno de los aspectos relacionados con las directrices generales para la aprobación de nuevos planes de estudios recogidos en el Real Decreto no es satisfecho por la revisión de la oferta formativa, se planteará el desarrollo de un nuevo plan de estudios o la redefinición del aspecto que se esté evaluando. Todos los cambios que se produzcan, serán propuestos por la Comisión de

Ordenación Académica, aprobados por la Junta de Centro y deberán ser informados a la comunidad educativa. El proceso concluirá con una elaboración de un informe y con la rendición de cuentas a los implicados.

## 6. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

Mediante el proceso PE05. Medición, análisis y mejora continua, se revisará cómo se ha desarrollado el proceso y si se han alcanzado los objetivos planteados.

Dentro del proceso de revisión anual del Sistema de Garantía de la Calidad se incluirá la revisión de la calidad del programa formativo, evaluando cómo se ha desarrollado y si han existido incidencias.

La Comisión de Garantía de la Calidad revisará el funcionamiento del programa formativo, dentro del proceso de revisión anual, instando a la Comisión de Ordenación Académica a su redefinición si existen problemas, para su posterior propuesta a la Junta de Centro. Para ello, se tomará como entrada el plan de mejora derivado del proceso PE05.

Se utilizarán los siguientes indicadores:

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

## 7. ARCHIVO

Los documentos generados en este procedimiento serán archivados por el Responsable de Calidad del Centro.

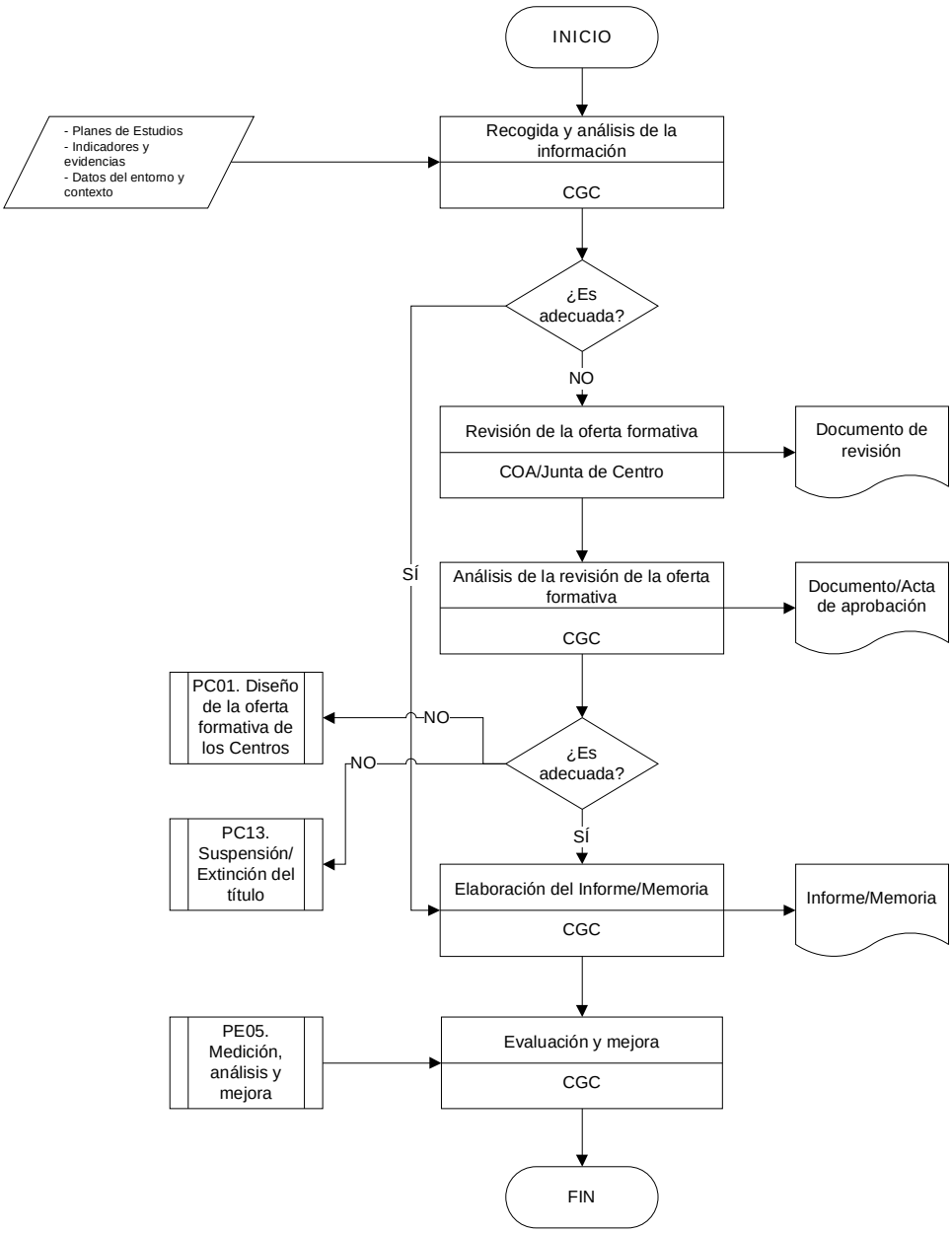
| Identificación del registro | Soporte del archivo | Responsable custodia | Tiempo de conservación |
|---|---|---|---|
| Acta de composición del Comité responsable del Sistema de Garantía de Calidad y sus funciones | Papel o informático | Coordinador de Calidad del Centro | 3 años |
| Plan de trabajo de la Comisión responsable de la Garantía de Calidad. | Papel o informático | Coordinador de Calidad del Centro | 3 años |
| Documento de Implantación de acciones de mejora | Papel o informático | Coordinador de Calidad del Centro | 3 años |
| Documento/acta de aprobación de la oferta formativa | Papel o informático | Coordinador de Calidad del Centro | 3 años |
| Documento/acta de aprobación de la coherencia del plan de estudios con los objetivos | Papel o informático | Coordinador de Calidad del Centro | 3 años |
| Documento/Acta de aprobación de la organización/planificación del plan de estudios | Papel o informático | Coordinador de Calidad del Centro | 3 años |

## 8. RESPONSABILIDADES

- **Comisión de Garantía de la Calidad del Centro (CGC):** Recogida y análisis de información relevante para garantizar que los indicadores de calidad de la oferta formativa son positivos.
- **Junta de Centro:** Analiza la adecuación de la revisión de la oferta formativa propuesta por la CGC y decide la reestructuración de los planes de estudio o la suspensión del título.
- **Consejo de Ordenación Académica:** Propone revisiones de la oferta formativa a la Junta de Centro, en términos del perfil de ingreso y egreso, asignación de recursos humanos y materiales, etc.

## 9. FLUJOGRAMA

**PC02. Garantía de calidad de los programas formativos**



**Índice**

1. Objeto
2. Alcance
3. Referencias/Normativa
4. Definiciones
5. Desarrollo de los procesos
6. Seguimiento y Medición
7. Archivo
8. Responsabilidades
9. Flujograma

ANEXOS:

F01-PC04. Perfiles profesionales

| Edición | Fecha | Motivo de la modificación |
|---|---|---|
| 00 | 27/10/09 | 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: 16/07/09 | Fecha: 24/07/09 | Fecha: 27/10/09 |

## 1. OBJETO

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

## 2. ALCANCE

El presente documento es de aplicación a la información relativa a todas las titulaciones ofertadas por los Centros de la Universidad de Málaga.

## 3. REFERENCIAS/NORMATIVA

- Real Decreto Ordenación Enseñanzas
- Marco normativo que regula el acceso a las Universidades de la Comunidad Autónoma Andaluza
- Marco normativo de la Universidad relativo a la admisión y matriculación de estudiantes
- Perfil de ingreso previamente establecido, si procede
- Perfil de egreso previamente establecido, si procede
- Programa formativo
- Objetivos de la titulación
- Análisis del sistema universitario, social y profesional

## 4. DEFINICIONES

- **Programa de captación de alumnos/as**: Conjunto de actividades planificadas destinadas a alumnos/as potenciales para informarles sobre la oferta formativa de la Universidad y del Centro.

## 5. DESARROLLO DE LOS PROCESOS

La definición de perfiles viene regulada por la normativa aplicable:

***Marco normativo regulador de las enseñanzas***

En la actualidad, las enseñanzas impartidas por los Centros de la Universidad de Málaga, correspondientes a títulos universitarios de carácter oficial y validez en todo el territorio nacional, se corresponden con el sistema de ordenación de enseñanzas universitarias establecido en la Ley Orgánica 11/1983, de 25 de agosto, de Reforma Universitaria (B.O.E. del 1 de septiembre), y desarrollado en el Real Decreto 1497/1987, de 27 de noviembre, por el que se establecen las directrices generales de los planes de estudios de los títulos universitarios de carácter oficial (B.O.E. del 14 de diciembre).

Sin embargo, como quiera que dicha ordenación tiene un carácter terminal, consecuencia de la modificación introducida por la Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades (B.O.E. del 24 de diciembre), modificada por la Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril (B.O.E. del 13 de abril), y desarrollada en el Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales (B.O.E. del 30 de octubre), ya se han iniciado procesos con carácter experimental para la adecuación de dichas enseñanzas a las previsiones del Espacio Europeo de Enseñanza Superior.

***Marco normativo que regula el acceso a las enseñanzas***

El acceso a las enseñanzas universitarias, entendido como los requisitos académicos exigidos para cursarlas, se encuentra regulado en la mencionada Ley Orgánica 6/2007, de 21 de diciembre, modificada por la Ley Orgánica 4/2007.

El ingreso en los mencionados Centros de la Universidad de Málaga, como estudiantes para cursar las mencionadas enseñanzas, se encuentra regulado con carácter general en el Real Decreto 69/2000, de 21 de enero (B.O.E. del 22 de enero),

y en el Acuerdo de la Comisión para el Distrito Universitario Único de Andalucía, de fecha 14 de febrero de 2007 (B.O.J.A. del 30 de mayo).

***Marco normativo que regula la matriculación de los estudiantes***

El procedimiento para la matriculación de los estudiantes en centros de la Universidad de Málaga, para cursar enseñanzas conducentes a títulos universitarios de carácter oficial, se encuentra regulado por Acuerdo del Consejo de Gobierno de dicha Universidad, de fecha 6 de mayo de 2005 (B.O.E. del 31 de mayo).

***Perfil de ingreso previamente establecido, si procede***

La citada normativa reguladora de los mencionados estudios no permite a las Universidades establecer un perfil de ingreso para sus estudiantes, entendido como la definición de las características de éstos que serían deseables en términos de conocimientos, habilidades y actitudes favorables para cursar y terminar con mayores posibilidades de éxito los correspondientes estudios.

Así pues, quienes reúnan los requisitos académicos exigidos para el acceso a tales enseñanzas (normalmente la superación de las pruebas de aptitud para el acceso a los estudios universidades, de alumnos procedentes de los estudios de bachillerato), cumplirían el hipotético perfil exigido para cursar las citadas enseñanzas.

En consecuencia, cualquier iniciativa en orden a la determinación de perfiles de los estudiantes para su ingreso en las respectivas titulaciones de la Universidad de Málaga únicamente puede ser entendida como propuesta de actuación a las autoridades competentes para ello de acuerdo con la normativa aplicable. En todo caso, dichas iniciativas contarían con la participación de los correspondientes grupos de interés (estudiantes, profesorado, representantes sociales, …) pues partirían del Consejo de Gobierno de la dicha Universidad, en el que se encuentran representados los diferentes sectores de la comunidad universitaria, así como de la sociedad a través de los representantes del Consejo Social.

***Perfil de egreso previamente establecido, si procede***

La única referencia que podemos utilizar al respecto sería la definición de los perfiles profesionales correspondientes a las diferentes titulaciones impartidas, establecidas por el Ministerio de Educación y Ciencia para su constancia en el Suplemento Europeo a los respectivos Títulos, y que se indican en el Anexo de este proceso F01-PC04. Perfiles profesionales. Junto a esta información se incluyen los perfiles recogidos en los formularios de VERIFICACIÓN de las nuevas titulaciones de Grado en Relaciones Laborales y Recursos Humanos y Grado en Trabajo Social.

En cuanto a la **CAPTACIÓN DE ESTUDIANTES**, desde Destino UMA, se realizan las siguientes actividades:

**JORNADAS DE INFORMACIÓN A ORIENTADORES**

Se contacta con los orientadores para informarles sobre el programa de Destino UMA. Mediante esta tarea se consigue actualizar los correos de los orientadores, obtener su confianza y un contacto directo. Posteriormente, se les envía información sobre todas las actividades que se han llevado a cabo.

**Metodología de trabajo para informar a los orientadores**

Primer contacto telefónico con los orientadores de los institutos, para comprobar los datos del centro y determinar una forma de comunicación e informarles sobre el programa Destino UMA.

Elaboración de una base de datos de los institutos de Málaga.

Envío masivo de correos electrónicos a todos los institutos para informarles sobre el comienzo de las visitas organizadas en el Campus de Teatinos y las jornadas de puertas abiertas.

Contacto con las diferentes facultades, Pabellón de Deportes, Jardín Botánico y Biblioteca General para anunciarles las visitas guiadas al Campus de Teatinos.

Reuniones con los coordinadores de nuestros centros para anunciarles los proyectos de Destino UMA.

Las visitas se han realizado todos los martes y jueves, aunque otras se hicieron en función de la disponibilidad de los institutos.

**PORTAL PREUNIVERSITARIO**

Se comienza con la actualización de la información.

Para las Jornadas de Puertas Abiertas se creó una nueva sección temporal que contenía el calendario de las Jornadas e información para los orientadores de los institutos.

**VISITAS A LOS CENTROS DE LA PROVINCIA**

Se visitan las localidades de Marbella, Vélez-Málaga, Antequera y Ronda, en las cuales se ha informa acerca de los servicios centrales de la Universidad de Málaga y de las distintas titulaciones que ofrece, profundizando en aquellas titulaciones que los alumnos demandan.

**VISITAS GUIADAS A LA UNIVERSIDAD**

Las visitas se realizan dos días por semana.

Se envía un correo masivo a los orientadores para invitarles al comienzo de las visitas guiadas.

**JORNADAS DE PUERTAS ABIERTAS**

Metodología de trabajo de los días anteriores a las Jornadas:

Reuniones de comunicación interna para organizar y coordinar las Jornadas de Puertas Abiertas.

Reuniones de comunicación externa con los coordinadores de los centros de la universidad.

Mantenimiento de la comunicación vía telefónica, correo postal y correo electrónico con coordinadores de los centros universitarios, departamentos de la universidad, orientadores de institutos y patrocinadores.

El proceso se concibe con un marcado carácter abierto a la participación de todos los grupos de interés (estudiantes de enseñanzas secundarias, responsables de enseñanzas secundarias, profesorado, … ) para recoger e incorporar sus propuestas y sugerencias.

## 6. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

Mediante el proceso PE05. Medición, análisis y mejora continua, se revisará cómo se ha desarrollado el proceso y si se han alcanzado los objetivos planteados.

Periódicamente se revisarán todos los procedimientos definidos con objeto de evaluar los resultados y establecer las posibles mejoras. Se utilizarán los siguientes indicadores:

- Esfuerzo de difusión de perfiles. (IN21-PC04)
- Demanda de la titulación. (IN22-PC04)

## 7. ARCHIVO

| Identificación del registro | Soporte de archivo | Responsable custodia | Tiempo de conservación |
|---|---|---|---|
| Documento que recoge el perfil de ingreso | Papel y/o informático | Centro | 6 años |
| Relación de canales de comunicación y medios utilizados para la publicación del perfil de ingreso | Papel y/o informático | Centro | 6 años |
| Plan de captación de estudiantes | Papel y/o informático | Destino UMA | 6 años |

## 8. RESPONSABILIDADES

Sin perjuicio de la participación del Consejo de Gobierno de la Universidad de Málaga en todo lo relativo a la aprobación de las normas reguladoras de los diferentes procesos, la ejecución de éstos se desarrolla bajo la dirección del Vicerrectorado de Estudiantes, en todo lo relativo a las medidas para la captación de estudiantes, y de la Secretaría General, en lo tocante al desarrollo de los correspondientes procedimientos administrativos.

Las unidades administrativas encargadas de la ejecución de los procesos se encuentran integradas en el Área de Asuntos Generales y Alumnos (Oficialía Mayor).

Las actividades de captación de estudiantes, a nivel general, son competencia de Destino UMA.

## 9. FLUJOGRAMA

No se considera necesario.

# PERFILES PROFESIONALES

## *Licenciado/a en Ciencias del Trabajo*

Junto a salidas profesionales propias de las titulaciones de origen de los estudiantes, esta licenciatura de segundo ciclo incluye las siguientes áreas de trabajo: Inserción y Orientación Laboral; Gestión Estratégica de los Recursos Humanos; Prospección y Análisis de los Mercados de Trabajo; Auditorías Sociolaborales; Agentes de Desarrollo Local; Intermediación en la Negociación Colectiva; Prevención de Riesgos Laborales; Docencia en Módulos Laborales de Enseñanzas Medias y Universitarias; Creación, asesoramiento y gestión de Pequeñas Empresas; Creación, asesoramiento y gestión de Empresas de Economía Social, y Gestión de Organizaciones y Sociedades sin ánimo de lucro.

## *Diplomado/a en Relaciones Laborales*

*A los Graduados Sociales, en su condición de Técnicos en materias sociales y laborales, les corresponden las funciones de estudio, asesoramiento, representación y gestión, sin necesidad de apoderamiento especial, en los casos permitidos por la Ley de Procedimiento Administrativo en todos cuantos asuntos laborales y sociales le fueran encomendados por o ante el Estado, entidades paraestatales, corporaciones locales, Seguridad Social, organizaciones sindicales, entidades empresas y particulares* (Decreto de 26 de diciembre de 1977). Así, corresponde a los/as Colegiados/as en ejercicio desempeñar entre otras las siguientes funciones:

- Intervenir profesionalmente estudiando y emitiendo dictámenes e informes en cuantas cuestiones de materia laboral, social y de Seguridad Social les sean encomendadas.
- Asesorar y representar, así como gestionar en nombre de las empresas, entidades, trabajadores y particulares en materia laboral, de la Seguridad Social, empleo y migraciones.
- Intervenir, cuando sea requerido para ello, como asesor/a laboral en los convenios colectivos sindicales, así como en las comisiones mixtas establecidas en los mismos.
- De acuerdo con el apartado f) del Reglamento Colegial, la Ley Orgánica de Poder Judicial (artículo 440-3) y la Ley de Bases de Procedimiento Laboral (artículo 21-2) los/as Graduados/as Sociales están facultados para: comparecer en nombre de empresas, trabajadores y particulares, ante los organismos de conciliación, así como representarles ante los Tribunales de lo Social.

El Reglamento de los Colegios Oficiales de los/as Graduados/as Sociales establece dos tipos de ejercientes:

**- Ejercientes de empresa**

Se confiere a estos profesionales la función de realizar cometidos y desempeñar cargos de índole técnico-social, con carácter permanente o transitorio en empresas o centros de trabajo. Los/as Graduados/as Sociales vienen formando parte desde hace tiempo de los Departamentos de Personal y de las direcciones sociales de muchas empresas, bien al frente de los mismos, bien cumpliendo funciones típicas de su profesión.

La Orden de 13 de marzo de 1961 (BOE del 27) en su Artículo 1º establece: *"Graduado Social es el técnico que, en posesión del título oficial correspondiente, realiza en una empresa funciones de organización, control y asesoramiento en orden a la admisión, clasificación, equipamiento, instrucción y retribución del personal, horario de trabajo y regímenes en el mismo, descansos, seguridad, economato y comedores, indumentaria, previsión social, esparcimiento del personal, y en general, sobre aplicación de la legislación social, sirviendo así a la eficacia de las obras y actividades encaminadas a fortalecer las relaciones de convivencia de cuantos participan en la empresa y de aquellos otros destinados a mejorar las condiciones de la vida del trabajador y su familia".* Y en su artículo 4 señala: *"Los Graduados Sociales tienen capacidad para representar a las empresas ante los organismos laborales y de previsión y para redactar, conformar y firmar en su nombre cuantos documentos hayan de presentarse ante los mencionados organismos".*

En resumen, la actuación del Graduado/a Social en la empresa puede resumirse en tres puntos básicos:

- Como asesor/a de la misma.
- Como factor de mejor formación en orden a su capacidad, funciones y conducta humana.
- Y como técnico/a especializado/a en la administración laboral.

**- Salidas profesionales en las Administraciones Públicas**
- Grupo de Gestión en las Instituciones sanitarias de la Seguridad Social.
- Cuerpo de Gestión de la Administración Civil del Estado.
- Cuerpo de Subinspectores de Trabajo.
- Escala de Gestión de Empleo del Instituto Nacional de Empleo.
- Cuerpo de Gestión de la Administración de la Seguridad Social.
- Dentro de la Administración Militar, la superación de los dos primeros cursos completos de la Titulación da derecho a participar en las pruebas de selección de los futuros Oficiales (Alféreces) de las Fuerzas Armadas.

**- Otras salidas**
- Asesores Fiscales o Técnicos/as Tributarios
- Habilitado de Clases pasivas. La última normativa legal es el Real Decreto 1.678/87, de 30 de diciembre por el que se reglamenta la profesión, en los aspectos relacionados con los fines administrativos en materia de Clases Pasivas y con el interés general (BOE de 31 de diciembre).

En nuevo título de ***Grado Relaciones Laborales y Recursos Humanos*** se recogen los siguientes perfiles de competencias profesionales o campos de actuación profesional para los que la titulación capacita, aunque no existen normas reguladoras del ejercicio profesional para el graduado, y éstos pueden abarcar un espectro más amplio que el que se propone, atendiendo a su potencial empleabilidad. Este catálogo reducido articula el perfil formativo, las principales salidas profesionales actuales, consolidadas y emergentes, y aquellas que, dado su carácter de actividades profesionales más especializadas obtienen su correspondencia formativa a través de cursos de postgrado.

El primer aspecto, constituye el punto de partida necesario para valorar y establecer los perfiles profesionales, puesto que remite a los ámbitos de ejercicio profesional consolidados a través de los actuales títulos. Según lo dispuesto en el R.D. 1429/1.990, los objetivos formativos del título de Diplomado en Relaciones Laborales “deberán proporcionar una formación adecuada en las bases teóricas y en las técnicas de la organización del trabajo y de la gestión de personal; así como de la ordenación jurídica del trabajo y de la Seguridad Social". Dos grandes áreas o sectores de actividad se desprenden, pues, del objetivo formativo de esta titulación: la primera, la organización funcional del trabajo y la gestión de los recursos humanos en la empresa, presuponiendo un ejercicio profesional integrado dentro de una organización empresarial, o como consultor externo especializado; la segunda, la actuación en materia jurídico-laboral, posibilitando el asesoramiento laboral en el ejercicio de la profesión de Graduado Social.

Por su parte, el título de Licenciado en Ciencias del Trabajo establece como objetivo formativo que “las enseñanzas conducentes a la obtención del título oficial de Licenciados en Ciencias del Trabajo deberán proporcionar una formación adecuada, de carácter interdisciplinar, en el campo del trabajo humano en su doble vertiente organizativa y relacional”. Así pues este licenciado, desde un perfil formativo amplio, va a desarrollar su actividad profesional en el ámbito de los recursos humanos, como miembro de los cuadros directivos de las empresas o de organismos públicos, lo que se complementa, vistos los contenidos formativos, con su capacitación como expertos para la intervención en el mercado de trabajo mediante el asesoramiento e implantación de políticas de empleo o aquellas otras de carácter sociolaboral.

En segundo lugar, en el estudio realizado en el Libro Blanco sobre titulaciones afines en el contexto europeo, se han analizado las distintas salidas y capacitaciones profesionales que presentan estas titulaciones homólogas, que se pueden sintetizar en:

- Directores o técnicos superiores de recursos humanos en los staff directivos de las empresas, responsables directos de las políticas de gestión y administración de los recursos humanos.
- Profesionales liberales expertos en el asesoramiento jurídico-laboral, en la organización del trabajo y de la producción, así como en la representación de intereses colectivos y profesionales tanto en el ámbito privado como en la administración pública.
- Expertos en el campo de las políticas laborales promovidas por la administración pública como responsables de políticas sociolaborales locales, regionales, nacionales.
- Consultores y/o auditores sociolaborales.
- Profesionales especializados en afrontar los desafíos y oportunidades que implican los procesos de reestructuración productiva, los cambios en la estructura de los mercados, la integración europea y las aportaciones de los nuevos enfoques en el mundo del trabajo y de la organización del empleo.
- Profesionales con capacidad de insertarse en equipos pluridisciplinares, en el ámbito del asesoramiento, de la consultoría o de las empresas.
- Enseñanza secundaria y superior, universitaria y no universitaria.

En tercer lugar, se ha considerado la documentación elaborada por el Pleno de Decanos y Directores responsables de estas titulaciones, fruto de las reuniones de trabajo que con periodicidad anual se han venido realizando desde principios de los años 90, tras la integración de estos estudios en el sistema universitario español. En dicha documentación se postulan tres bloques o campos de actuación profesional preferentes y se determinaban también otros campos de actuación profesional u orientaciones ocupacionales vinculadas a estos estudios:
- Asesoramiento jurídico-laboral.
- Dirección y gestión de Recursos Humanos.
- Intervención en el mercado de trabajo y desarrollo de Políticas Socio-Laborales.
- Nuevas áreas especializadas que demanda el mercado de trabajo cuya capacitación profesional se solicita a la formación universitaria: expertos en salud laboral y prevención de riesgos laborales, expertos en auditoría sociolaboral, expertos en políticas de protección social y de seguridad social, expertos en el conocimiento de los sistemas de relaciones laborales de nuestro entorno para el asesoramiento de nuestras empresas.

Así, a efectos del título de grado en Relaciones Laborales y Recursos Humanos, se han concretado siete ámbitos de actuación profesional para los nuevos titulados: Desempeño profesional del Graduado Social; Dirección y Gestión de Recursos Humanos; Gestión, mediación e intervención en el mercado de trabajo: agentes de empleo y desarrollo local; Prevención de riesgos laborales; Administraciones públicas; Auditoría sociolaboral y Enseñanza.

Estos ámbitos de actuación profesional presentan no obstante situaciones de rango diferenciadas con respecto al título de grado en Relaciones Laborales y Recursos Humanos, motivadas por la existencia o no de normativa para el ejercicio profesional, su mayor o menor consolidación en el mercado de trabajo o por la exigencia de otros requisitos para el acceso a su ejercicio. Por eso, de entre ellos, cabe considerar como perfiles sustantivos para este título y plenamente consolidados, los de Graduado Social y Dirección y Gestión de Recursos Humanos. Junto a estos dos perfiles profesionales, también se considera prioritario el perfil emergente de Agente de Empleo y Desarrollo Local, máxime ante la perspectiva de convergencia europea. También han sido considerados aquellos cuyo campo de actuación profesional, estando en consonancia con los objetivos formativos de la titulación, son significativos y relevantes como potenciales ámbitos de inserción laboral, pero requieren para un adecuado ejercicio profesional de capacitación especializada, la realización de postgrados,

como es el caso del perfil de Prevención de Riesgos Laborales, o el perfil de auditor sociolaboral.

Por último, también como potenciales ámbitos de inserción pueden ser considerados, en el nuevo contexto del título de grado, el ámbito profesional de la enseñanza y de la administración pública.

***Diplomado/a en Trabajo Social* / *Grado en Trabajo Social***

La intervención profesional de los trabajadores sociales requiere de formas complementarias:

- Intervención Directa

La Intervención Directa se realiza en diversos ámbitos de desempeño e incluye una serie de actividades profesionales del trabajador social que, para el logro de sus objetivos, precisan de un contacto personal entre profesional y la persona, familia o grupo de implicados, de tal forma que la relación que se establece entre el trabajador social y el sistema cliente (individuos, familia, grupo pequeño) es un elemento significativo en el cambio de situación.
- Intervención Indirecta

La Intervención Indirecta se realiza en diversos ámbitos de desempeño e incluye aquellas actividades del trabajador social de estudio, análisis, sistematización, planificación, evaluación, coordinación y supervisión. La Intervención Indirecta es de suma importancia en el Trabajo Social.

1. Áreas profesionales.

Los Trabajadores Sociales realizan su actividad profesional en diversas áreas profesionales y ámbitos de desempeño tanto en organismos internacionales, administración pública, universidades, empresa privada (por cuenta ajena o ejercicio libre de la profesión) y en el marco del Tercer Sector (asociaciones, fundaciones, federaciones u otras organizaciones sociales).

a) Asistencial. Mediante la detección y tratamiento psicosocial de las necesidades sociales individuales, grupales, familiares y de la comunidad, los trabajadores sociales gestionan los recursos humanos y organizativos, contribuyendo así a la administración de las prestaciones de responsabilidad pública, su distribución y la protección de las poblaciones según los derechos sociales reconocidos y los que se puedan demandar o generar, pues se sabe que el derecho va detrás de la realidad, es decir se legisla sobre los hechos, no al contrario. En definitiva se entiende que la acción propia del Trabajo Social también puede ser fuente de nuevos derechos por el Estado Social.

b) Preventiva. El trabajador social trata de adelantarse y prevenir la constante reproducción de la marginalidad, de la exclusión social, de la desafiliación, de la pobreza y de la desintegración social, fenómenos todos productos de la estructura del sistema económico capitalista, fuente de desaliento, protesta y violencia social, afectando así a la convivencia ciudadana. En cualquier caso se considera importante incluir los factores de protección como elementos que contribuyen a la prevención, que parten de la potencialidad de la realidad con la que se interviene y por tanto constituyen una plataforma indispensable para evitar la aparición de “problemas sociales” o para reducir el riesgo de empeoramiento o cronificación. Cabe la posibilidad que dentro de la función preventiva las intervenciones se centren en la reducción de daños y riesgos como un nivel más amplio dentro de la prevención.

c) Promocional-educativa. No se puede comprender la función de prevención sin una labor educacional que ayude a las personas y los grupos sociales a hacer uso de las oportunidades

que existen a su disposición, capacitarles para la toma de decisiones y asunción de responsabilidades (se considera una condición trasversal).

d) Mediación. En la resolución de los conflictos que afectan a las familias y los grupos sociales en el interior de sus relaciones y con su entorno social. Incluye también la relación entre las instituciones y la ciudadanía.

e) Transformadora. Mediante cualquier método de investigación (pues se entiende que éste es uno más de los métodos disponibles) el trabajador social aumenta su conocimiento para tratar de modificar las prácticas sociales que crean desigualdad e injusticia social y, por tanto, condicionan el desarrollo autónomo de los sujetos.

f) Planificación y evaluación en los macro y microsistemas mediante el diseño, el desarrollo y la ejecución de planes, programas y proyectos sociales, así como en el nivel estratégico-prospectivo mediante la formulación de las políticas sociales de las comunidades autónomas y del país, tanto presentes como las políticas sociales futuras.

g) Rehabilitación. El trabajador social contribuye al bienestar y posibilita la integración social de aquellas personas y colectivos que por razones personales o sociales se encuentran en una situación de desventaja social.

h) Planificación, análisis de procesos sociales y necesidades y evaluación. A partir del conocimiento y análisis de procesos sociales y necesidades, el trabajador social trabaja en la planificación y evaluación en los microsistemas mediante el diseño y ejecución de planes, programas y proyectos sociales. Asimismo, desde un nivel estratégico, contribuye a la formulación de políticas sociales autónomas, nacionales, europeas e internacionales.

i) Gerencia y administración. El trabajador social trabaja en la gerencia y administración de los servicios sociales, mediante la organización, dirección y coordinación de los mismos.

j) Investigación y docencia. El trabajador social estará obligado no sólo a la investigación inherente a las funciones señaladas sino a las que se relacionan con su propio trabajo profesional para revisarlo permanentemente y buscar nuevas formas de enfocar y afrontar los problemas vitales a que debe dar respuesta. A su vez, esos conocimientos acumulados y esas experiencias vividas habrá de ponerlas permanentemente a disposición de los colegas y, particularmente, de los futuros nuevos profesionales que aprenderán de los libros y de su trabajo personal tanto como de la relación directa en el propio campo de trabajo. Por otra parte, el trabajador social aumenta su conocimiento de la realidad social mediante la investigación para tratar de modificar las prácticas sociales que crean desigualdad e injusticia social y, por lo tanto, condicionan el desarrollo autónomo de los sujetos.

2. Ámbitos de intervención.

Tradicionalmente los profesionales del Trabajo Social han desarrollado su labor entre los pobres y marginados y con un fuerte contenido paternalista y asistencial en su actuación. Particularmente desde la aprobación de la Constitución de 1978 y en la medida en que se desarrolla en normas jurídicas positivas y en su correspondiente entramado institucional, la actividad profesional se dirige hacia todo ciudadano en estado de necesidad en el marco de los derechos que le reconoce la Constitución y el resto de normativas jurídicas. Desde este reconocimiento de derechos, el trabajador social trata de potenciar todas las virtualidades de la persona, de las familias, de los grupos, de las organizaciones y comunidades en que desarrolla su vida, para conseguir el máximo de bienestar social y calidad de vida.

El ámbito más habitual de su labor profesional es el de los servicios sociales personales, pero también se encuentra en el ámbito de la salud, la educación, justicia, empleo, urbanismo y vivienda, empresa, medio ambiente, voluntariado, la cultura y el tiempo libre. Las distintas Administraciones Públicas –Central, Autonómica y Local- son las máximas

responsables en nuestro país y en los países de nuestro entorno, de garantizar la prestación de este tipo de servicios a los ciudadanos y a sus Comunidades. Será, pues, en estas Administraciones, especialmente en la Administración Local y Autonómica, donde más amplia acogida encuentra este tipo de labor profesional. También la iniciativa privada en este terreno ofrece un amplio campo a los trabajadores sociales: las asociaciones de autoayuda, las Organizaciones No Gubernamentales, tienen un importante papel a jugar y lo aumentarán en los próximos años, máxime si se incorpora a ellas un fuerte voluntariado que comienza a despegar. Por último, también el sector mercantil ha estado siempre presente y es posible que tenga un gran futuro desde la crisis de los sistemas tradicionales de prestación de este tipo de servicios. A veces, están siendo los mismos trabajadores sociales quienes promueven aquí un amplio cambio de actuación profesional que no se debe desdeñar.
En estos ámbitos de desempeño, los trabajadores sociales realizan intervenciones profesionales de forma coordinada y complementaria con otros agentes tanto políticos (cargos políticos institucionales, representantes políticos y sindicales, etc.), sociales (voluntariado social, militantes sociales, etc.), como profesionales (psicólogos, sociólogos, educadores sociales, etc.).
A continuación se enumeran los ámbitos en los que el Trabajo Social desarrolla habitualmente su ejercicio profesional, describiendo en cada uno de ellos los distintos espacios desde los que su intervención puede hacerse efectiva.

2.1. Servicios Sociales
• Servicios Sociales de Atención Social básica y primaria. Dirigidos a toda la población en general desde los servicios sociales de base existentes en todos los ayuntamientos o comunidades.
• Servicios de atención permanente para atender emergencias sociales.
• Servicios de ayuda y atención domiciliaria.

2.2. Servicios sociales especializados (atención por colectivos)
• Servicios de atención a personas sin hogar, transeúntes: servicios de atención en medio abierto; centros de acogida y comedores sociales; albergues; formación e inserción sociolaboral.
• Servicios de atención a personas mayores: centros sociales y clubes; asociacionismo; centros de día; centros residenciales; atención domiciliaria; voluntariado.
• Servicios de atención a Infancia y familia: Servicios de prevención, diagnóstico y tratamiento para la protección de la infancia y soporte a la familia; acogimiento familiar y adopción; centros de acogida; centros residenciales; centros abiertos.
• Servicios de atención a la mujer: servicios de información y atención psico-social para la mujer; atención social de urgencia para mujeres víctimas de violencia doméstica; casas de acogida; soporte para la formación y la inserción sociolaboral; asociacionismo y grupos de autoayuda.
• Servicios de atención a personas con discapacidad: servicios de asesoramiento, valoración e información de recursos; servicios de atención precoz; servicios de diagnóstico, tratamiento y rehabilitación; formación e inserción socio-laboral; asociacionismo de personas afectadas y de familiares o grupos sensibilizados; voluntariado; pisos protegidos; defensa y tutela de los bienes de personas con incapacidad.
• Servicios de acogida y atención social a inmigrantes y refugiados.

2.3. Salud
• Centros de Salud o Servicios de Atención Primaria de Salud.
• Servicios de Atención Socio-Sanitaria Domiciliaria a enfermos con patologías crónicas y terminales
• Hospitales generales. Maternales. Hospitales infantiles.
• Centros Socio-sanitarios: Atención sociosanitaria a pacientes crónicos y terminales; unidades de cuidados paliativos.
• Servicios de Salud Mental: Servicios de prevención, diagnóstico y tratamiento infantil y de adultos; hospital de día; centros de día; pisos protegidos; inserción sociolaboral; unidades de

tratamiento de pacientes en fase aguda; centros residenciales para pacientes crónicos; asociacionismo de personas afectadas, de familiares y otros grupos; servicios de atención a personas con demencias y trastornos neurológicos degenerativos.
• Servicios de atención a las Drogodependencias: Servicios de atención (información, prevención, diagnóstico y tratamiento) a las drogodependencias; comunidades terapéuticas; centros de rehabilitación y de reinserción social y laboral;
• Dentro del tercer sector, existe un amplio abanico de asociaciones y organizaciones sin ánimo de lucro que trabajan con las personas que sufren enfermedades diversas y sus familias, enfermedades que afectan los vínculos sociales y la calidad de vida de las personas: cuidadores de enfermos con Alzheimer y otras demencias, enfermos de cáncer, afectados por procesos de trasplante, SIDA, etcétera.

2.4. Educación
• Educación reglada: Servicios de asesoramiento psico-pedagógico y social a los equipos de los centros escolares e institutos de enseñanza secundaria; mediación escolar y familiar; centros de educación especial para alumnos con necesidades especiales; asociacionismo en el ámbito escolar; detección y tratamiento del absentismo escolar.
• Educación no reglada: Escuelas-taller y otras iniciativas orientadas a compensar déficits socioeducativos; servicios de atención a primera infancia, especialmente con familias que requieran soporte psicosocial.

2.5. Justicia

• Justicia juvenil: Servicios técnicos de asesoramiento psicosocial al juez; mediación con la víctima; programas de seguimiento de medidas en medio abierto; centros de internamiento de menores infractores; mediación familiar; inserción sociolaboral.
• Juzgados: Servicios de asesoramiento técnico a los jueces; mediación familiar; programas de seguimiento de medidas penales alternativas a la prisión; atención a la víctima.
• Instituciones penitenciarias: Comisiones de asistencia social penitenciaria; programas específicos de tratamiento de determinados delitos, drogodependencias, agresiones sexuales, etc.; programas de atención materno-infantil para reclusas con hijos en la prisión; seguimiento y control de presos en libertad condicional; servicios de reinserción sociolaboral.

2.6. Empresa
• Atención y prestaciones sociales a los trabajadores de determinadas empresas que cuentan con este servicio.

2.7. Vivienda
• Programas de promoción, estudio y adjudicación de viviendas de protección social; dinamización comunitaria de barrios de nueva construcción o en proceso de remodelación; planificación urbana.

2.8. Tercer sector
• Ámbito en expansión integrado por organizaciones y entidades sin ánimo de lucro que trabajan contra la exclusión social con programas preventivos, asistenciales, formativos, de inserción social y laboral a nivel local, desarrollando en muchos casos también programas de cooperación internacional.

2.9. Formación y asesoramiento técnico
• Formación de estudiantes de Trabajo Social; formación permanente; soporte técnico.

2.10. Nuevos ámbitos de intervención de los trabajadores sociales
Existe también un abanico de ámbitos que, a diferencia de los descritos, son considerados como ámbitos nuevos de actuación del trabajador social, en la medida que encontramos a estos profesionales y que son reconocidos desde la propia profesión como tales:
• Planificación estratégica de Servicios de Bienestar

- Análisis y desarrollo organizacional
- Asesoramiento en la dirección de políticas de Bienestar social
- Marketing social
- Comunicación e imagen en relación con temas sociales
- Atención a situaciones de catástrofes y/o de emergencias
- Defensa de los derechos humanos
- Cooperación y solidaridad internacional (proyectos de desarrollo)
- Prevención de riesgos laborales
- Mediación familiar
- Terapia familiar
- Counseling.
- Mediación comunitaria
- Peritaje social
- Gestión y dirección de servicios y equipamientos sociales.

| Edición | Fecha | Motivo de la modificación |
|---|---|---|
| 00 | 27/10/09 | 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: 16/07/09 | Fecha: 24/07/09 | Fecha: 27/10/09 |

**Índice**

1. Objeto
2. Alcance
3. Referencias/Normativa
4. Definiciones
5. Desarrollo de los procesos
6. Seguimiento y Medición
7. Archivo
8. Responsabilidades
9. Flujograma

ANEXOS:

F01-PC05. Acciones programadas de orientación a los estudiantes (acogida, de tutoría, de apoyo a la formación y de orientación,…).

F02-PC05. Canales de comunicación y medios utilizados en la publicación de los planes y programas de apoyo.

| Edición | Fecha | Motivo de la modificación |
|---|---|---|
| 00 | 27/10/09 | 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: 16/07/09 | Fecha: 24/07/09 | Fecha: 27/10/09 |

## 1. OBJETO

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

## 2. ALCANCE

El presente documento es de aplicación a la información relativa a todas las titulaciones ofertadas por la Facultad de Estudios Sociales y del Trabajo de la Universidad de Málaga.

## 3. REFERENCIAS/NORMATIVA

- Real Decreto Ordenación Enseñanzas.
- Marco normativo externo.
- Plan Estratégico de la UMA.
- Planes de Mejora de las Titulaciones, en su caso.
- Programa formativo.
- Las actividades del año anterior.

## 4. DEFINICIONES

No se considera necesario establecer definiciones en este procedimiento.

## 5. DESARROLLO DE LOS PROCESOS

Dependiente del Vicerrectorado de Servicios a la Comunidad Universitaria se realizan las siguientes actividades, relacionadas con la orientación al estudiante:

Ayudas Sociales, Servicios de Alojamiento, Residencia Universitaria, Programa de Alojamiento, Escuela Infantil, Atención Psicológica, Deportes, Voluntariado, Apoyo al estudiante con discapacidad, Compartir Coche.

La Comisión de Garantía de la Calidad encargada de debatir y aceptar los procedimientos diseñados por el Equipo Directivo relacionados con las acciones de acogida, de tutoría, de apoyo a la formación y de orientación de sus estudiantes, previo análisis de los marcos de referencia relativos a dichos procesos deberá proponer para debate y aprobación los planes y programas de apoyo de dichos procedimientos.

En definitiva, se trata de verificar si las acciones previstas para orientar a los estudiantes sobre el desarrollo de sus estudios-tutorías, orientación y apoyo son adecuadas. Para ello se revisarán los procedimientos y acciones realizadas y previstas para orientar –en los ámbitos citados- a los estudiantes, los procedimientos de asignación de tutores y los sistemas de información y difusión relativos a los mismos.

Es importante reflexionar sobre si la Universidad proporciona al alumnado, especialmente el de nuevo ingreso, la información necesaria para su integración en la vida universitaria, así como servicios, actividades, y apoyos para atender a las necesidades académicas y personales de los estudiantes.

La titulación deberá conocer y analizar anualmente los datos relativos a las acciones programadas y realizadas, el número de estudiantes que se han beneficiado y el nivel de satisfacción de éstos.

Aprobado, o ratificado si no hubiera cambios significativos, el Equipo Directivo procederá a publicar y difundir por los canales habituales los planes y programas de orientación aprobados.

La Comisión de Garantía de la Calidad, deberá evaluar el comportamiento de dichos planes.

## 6. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

Mediante el proceso PE05. Medición, análisis y mejora continua, se revisará cómo se ha desarrollado el proceso y si se han alcanzado los objetivos planteados.

Se utilizarán los siguientes indicadores:

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

Periódicamente se revisarán los procedimientos definidos con el objeto de evaluar los resultados y el impacto en la mejora del proceso. Para ello se utilizaran los indicadores definidos a tal fin.

## 7. ARCHIVO

| Identificación del registro | Soporte de archivo | Responsable custodia | Tiempo de conservación |
|---|---|---|---|
| Documentación que contenga la relación de acciones de acogida, de tutoría, de apoyo a la formación y de orientación laboral | Papel o informático | Coordinador de Calidad | Hasta nueva propuesta |
| Actas o documento relativo al acta sobre el debate y aprobación de las acciones diseñadas | Papel o informático | Coordinador de Calidad | Indefinido |

## 8. RESPONSABILIDADES

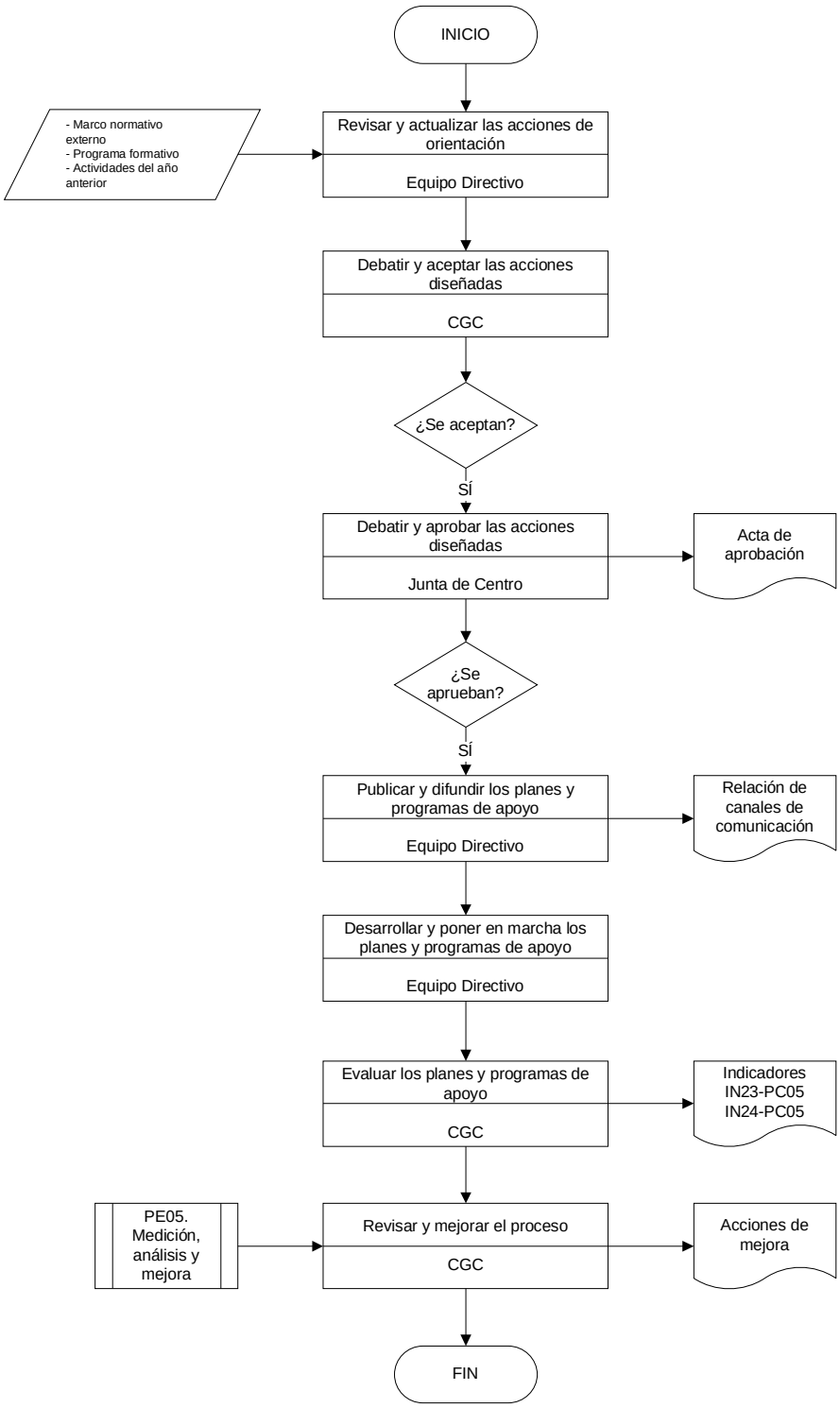
- **Comisión de Garantía de la Calidad (CGC)**: Debatir y aceptar la revisión y actualización de los procesos relacionados diseñados por el Equipo Directivo.

Revisar y actualizar las acciones de acogida, de tutoría, de apoyo a la formación y de orientación laboral

- **Junta de Centro**: Aprobar, previo debate, las acciones propuestas por el Equipo Directivo.
- **Equipo Directivo**: Desarrollar y poner en marcha las actuaciones aprobadas.

## 9. FLUJOGRAMA

PC05. ORIENTACIÓN A LOS ESTUDIANTES



# Acciones programadas de orientación a los estudiantes (acogida, de tutoría, de apoyo a la formación y de orientación)

| LISTADO DE ACTUACIONES AÑO: | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **Acciones programadas** | **Objetivos** | **Destinatarios** | **Responsables** | **Calendario** | **Recursos Asociados** | **Indicadores de seguimiento** |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |

Fdo:
Nombre y cargo:
Fecha:

| Edición | Fecha | Motivo de la modificación |
|---|---|---|
| 00 | 27/10/09 | 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: 16/07/09 | Fecha: 24/07/09 | Fecha: 27/10/09 |

**DOCUMENTO: Canales de comunicación y medios utilizados en la publicación de los planes y programas de apoyo**

| Canal / medio | Destinatarios | Tipología de información | Objetivo | Responsable | Observaciones |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |

Fdo:
Nombre y cargo:
Fecha:

| Edición | Fecha | Motivo de la modificación |
|---|---|---|
| 00 | 27/10/09 | 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: 16/07/09 | Fecha: 24/07/09 | Fecha: 27/10/09 |

**Índice**

1. Objeto
2. Alcance
3. Referencias/Normativa
4. Definiciones
5. Desarrollo de los procesos
6. Seguimiento y Medición
7. Archivo
8. Responsabilidades
9. Flujograma

ANEXOS:

No proceden

| Edición | Fecha | Motivo de la modificación |
|---|---|---|
| 00 | 27/10/09 | 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: 16/07/09 | Fecha: 27/07/09 | Fecha: 27/10/09 |

## 1. OBJETO

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

## 2. ALCANCE

Este procedimiento es de aplicación a todas las titulaciones del Centro.

## 3. REFERENCIAS/NORMATIVA

- Real Decreto 1125/2003, de 5 de septiembre, por el que se establece el sistema europeo de créditos y el sistema de calificaciones en las titulaciones universitarias.
- Estatutos de la Universidad de Málaga.
- Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias.

## 4. DEFINICIONES

- **Comisión de Ordenación Académica**: Constituida por la unión de las subcomisiones de Ordenación Académica de cada título impartido por el Centro.
- **PROA**: Aplicación para la confección distribuida de la Oferta Académica de la Universidad.

## 5. DESARROLLO DE LOS PROCESOS

La organización docente del Centro sigue el procedimiento habilitado por el Vicerrectorado de Ordenación Académica y apoyado por la aplicación informática a través de la Web, denominada PROA. Los diferentes grupos de interés involucrados en la toma de decisión en este proceso participarán a través de su representación en la Junta de Centro, en la Comisión de Ordenación Académica y a través de los mecanismos que se establecen en el proceso PA11 sobre la gestión de incidencias, reclamaciones y sugerencias. Los pasos a seguir son los siguientes:

1. El Centro fija los grupos docentes, el calendario académico oficial y los horarios de las asignaturas que componen el plan de estudios del título correspondiente.
2. Los Departamentos con docencia en el Centro elaboran la programación docente de la oferta formativa, incluyendo las actividades docentes que se estimen necesarias para el conveniente desarrollo de las asignaturas, así como la asignación docente del profesorado.
3. La Comisión de Ordenación Académica del Centro analiza las programaciones docentes elaboradas por los departamentos y comprueba que se ajustan a las normas y recomendaciones aprobadas por la Junta de Centro. En particular, se velará para que los resultados de aprendizaje vayan en consonancia con las competencias definidas para cada materia. Asimismo, atendiendo a los indicadores relativos a la calidad de la docencia (encuestas de los alumnos, resultados del aprendizaje, etc.), y teniendo en cuenta el plan de mejora elaborado por la Comisión de Garantía de la Calidad del Centro (proceso PE05), la Comisión de Ordenación Académica revisará las programaciones remitidas por los Departamentos, que deberán satisfacer las recomendaciones de dicho plan de mejora (que, según se establece en el proceso PE05, se habrá publicitado de forma adecuada). En caso de que exista algún desajuste se solicita de los Departamentos implicados la revisión de los aspectos que se consideren necesarios. Una vez validadas todas las programaciones, se propone a la Junta de Centro su aprobación.

4. Una vez que la Junta de Centro aprueba la Programación Docente del curso siguiente, ésta se remite al Consejo de Gobierno.
5. La herramienta utilizada para la elaboración de la Programación Docente se utilizará para su difusión pública.
6. El seguimiento y coordinación de las programaciones docentes es llevado a cabo por la Comisión de Ordenación Académica y por la Comisión de Seguimiento y Coordinación.
7. El Vicerrectorado de Profesorado, Formación y Coordinación atenderá las necesidades de recursos atendiendo a las posibilidades presupuestarias.

## 6. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

Mediante el proceso PE05. Medición, análisis y mejora continua, se revisará cómo se ha desarrollado el proceso y si se han alcanzado los objetivos planteados.

Una vez al año, el Coordinador de Calidad presentará a la Comisión de Garantía de la Calidad del Centro los datos sobre las quejas recibidas tanto a través del buzón de quejas del Centro o por escrito a la Comisión de Ordenación Académica. Ésto permitirá identificar y corregir las posibles deficiencias detectadas en este procedimiento, sin perjuicio de que dichas quejas sean atendidas individualmente según se contempla en la normativa de funcionamiento de la Comisión de Ordenación Académica. Se tendrán en cuenta los siguientes indicadores:

- Tasa de abandono (IN04-PC06).
- Porcentaje de asignaturas con programa completo (IN25-PC06)
- Grado de cumplimiento de la planificación (IN26-PC06)
- Tasa de rendimiento (IN27-PC06).

Atendiendo a los datos recopilados en cada uno de estos indicadores, la Comisión de Garantía de la Calidad del Centro elaborará un informe y propondrá un Plan de Mejora para que la Comisión de Ordenación Académica en primera instancia y la Junta de Centro de forma definitiva lo tengan presente a la hora de elaborar la Programación Docente del curso correspondiente.

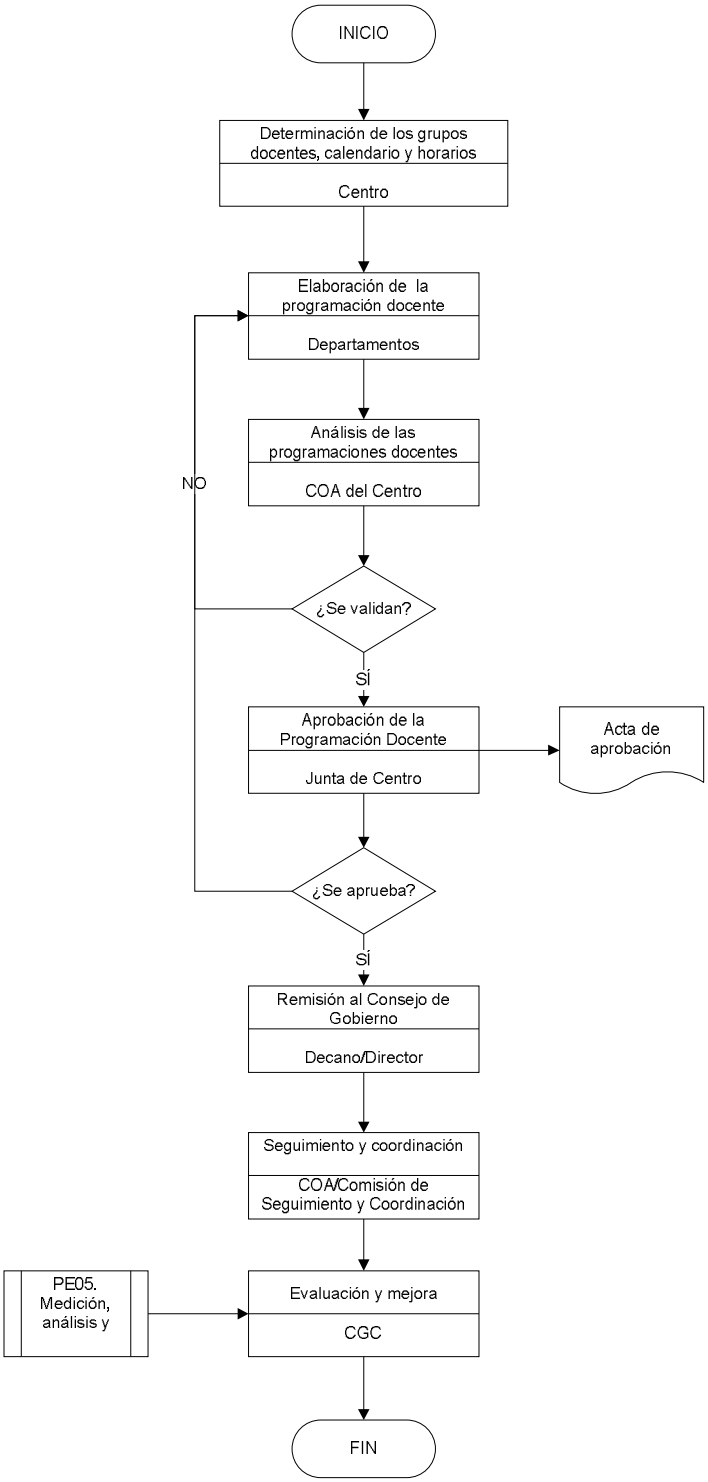
## 7. ARCHIVO

| Identificación del registro | Soporte del archivo | Responsable custodia | Tiempo conservación |
|---|---|---|---|
| Actas de la Junta de Centro aprobando la Programación Docente | Papel e informático | Vicedecanato de Ordenación Académica | 3 años |
| Programación Docente | Informático | Vicerrectorado de Ordenación Académica | 1 año |

## 8. RESPONSABILIDADES

Las responsabilidades que cada agente involucrado en la planificación y desarrollo de las enseñanzas se detallan a continuación:

- **Vicerrectorado de Ordenación Académica**: Da orientaciones generales y presenta al Consejo de Gobierno la organización docente de cada Centro para su aprobación.
- **Vicerrectorado de Profesorado, Formación y Coordinación**: Recibe y coordina los distintos POD y determina las necesidades de plantilla en función de los mismos.
- **Junta de Centro**: Aprueba la ordenación docente del Centro.
- **Departamentos**: Aprueban el POD y vigilan el cumplimiento de las obligaciones docentes de sus respectivos profesores.
- **Comisión de Ordenación Académica (COA)**: Resuelve las posibles incidencias relacionadas con el desarrollo de la docencia.
- **Equipo Directivo (ED)**: Coordina y vigila por el buen desarrollo de la docencia.

## 9. FLUJOGRAMA

PC06. PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO DE LA ENSEÑANZA