



INDICE

4.1. OBJETO

4.2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

4.3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

4.4. DESARROLLO

4.4.1. Misión de la ETSIT

4.4.2. Visión de la ETSIT

4.4.3. Valores de la ETSIT

4.4.4. Identificación de los grupos de interés

4.4.5. Cauces de participación de los grupos de interés

4.4.6. Rendición de cuentas a los grupos de interés

Edición	Fecha	Motivo de la modificación
00	24/06/09	Edición Inicial
01	15/11/13	Revisión general

Elaboración: Comisión de Garantía de la Calidad del Centro (Juan P. Peña) Fecha: 26/06/2013	Revisión: Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social (Eva Vallejo) Fecha: 27/05/13	Aprobación: Junta de Centro (El Presidente) Fecha: 15/11/13
--	--	--



4.1. OBJETO

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

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

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

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

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

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

 <p>UNIVERSIDAD DE MÁLAGA</p>	<p>MANUAL DEL SGC CAPÍTULO 4: Política y objetivos de calidad</p>	 <p>E.T.S. Ingeniería de Telecomunicación</p>
--	---	---

4.2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

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

4.3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

- Estatutos de la Universidad de Málaga.
- Plan Estratégico de la Universidad de Málaga.
- Manual de Calidad de la ETSIT de la UPM (de 30/11/2009).
- Documento Criterios y Directrices para la Garantía de Calidad en el Espacio Europeo de Educación Superior, de la ENQA.
- Programa AUDIT de la ANECA.
- Programa VERIFICA de la ANECA.
- Reglamentos internos del Centro.
- Manual del SGC y Manual de Procedimientos del SGC.

4.4. DESARROLLO

Dentro del marco de la cultura de la Calidad que la Universidad de Málaga difunde a todos sus Centros, la E.T.S.I. de Telecomunicación quiere basarse en un modelo de gestión y desarrollo coherente, basado en una Misión, unos Valores y una Visión (cómo quiere que la vean en el futuro los grupos de interés) que sean ampliamente aceptados como propios por toda la Comunidad Universitaria que forma parte de esta Escuela y que tenga en consideración los intereses de todos sus grupos de interés. Este conjunto ha de ser compatible con la Misión, Visión y Valores de la propia Universidad de Málaga.

Como resultado, el Centro define una política de Calidad y unos objetivos a corto y medio plazo que nos permitan dirigirnos hacia nuestra Visión, desarrollados mediante unas estrategias que respeten la Misión y los Valores propios de la Escuela.



La Misión, Visión, Valores, política de Calidad y objetivos anuales (en particular los objetivos relativos a la política de Calidad), serán conocidos y accesibles públicamente, y alcanzarán a todas las titulaciones oficiales que se imparten en el Centro.

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

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

4.4.1. MISIÓN de la ETSIT

La **misión** de la Escuela Técnica Superior de Ingeniería de Telecomunicación de la Universidad de Málaga es:

- Formar profesionales capacitados en los diversos ámbitos de la Ingeniería de Telecomunicación, tanto en su vertiente tecnológica como en sus aspectos socioeconómicos, éticos y de gestión, con un claro compromiso de facilitar y favorecer el futuro desarrollo de la carrera profesional de nuestros estudiantes.
- Contribuir activamente a la generación y transferencia de conocimiento científico y tecnológico a través de la investigación e innovación.
- Contribuir al desarrollo socio-económico de nuestra región.

4.4.2. VISIÓN de la ETSIT

La Escuela Técnica Superior de Ingeniería de Telecomunicación de la Universidad de Málaga tiene como **visión de futuro** (cómo quiere que la vean en el futuro los grupos de interés):

- Ser una Escuela de referencia para la Ingeniería de Telecomunicación a nivel nacional por un compendio de los criterios: número de alumnos y de egresados,

 <p>UNIVERSIDAD DE MÁLAGA</p>	<p>MANUAL DEL SGC CAPÍTULO 4: Política y objetivos de calidad</p>	 <p>E.T.S. Ingeniería de Telecomunicación</p>
--	---	---

inserción laboral y prestigio de nuestros egresados y satisfacción de nuestros alumnos con el proceso formativo

- Proporcionar a los profesionales egresados una formación integral que incluya aspectos mixtos de carácter tecnológico, social y económico, capacitándoles para el liderazgo y gestión de proyectos en el ámbito de las telecomunicaciones, para el espíritu emprendedor e innovador, para guiar su vida profesional hacia la calidad y la mejora continua en busca de la excelencia, y el trabajo en equipos multidisciplinares.
- Actuar como promotora de la actividad investigadora e innovadora en el Centro y enlace facilitador entre los investigadores de la Escuela y las organizaciones de nuestro entorno que pudieran beneficiarse de nuestras capacidades de transferencia tecnológica.
- Potenciar su vertiente internacional, estableciendo colaboraciones con universidades de referencia en otros países, al tiempo que actuando activamente para atraer estudiantes extranjeros.
- Actuar como enlace facilitador entre los investigadores de la Escuela y las organizaciones de nuestro entorno que pudieran beneficiarse de nuestras capacidades de transferencia tecnológica.
- Generar conocimiento científico y tecnológico en la propia Escuela conjuntamente con empresas y Centros tecnológicos, promoviendo la movilidad de alumnos y profesores con los mejores Centros nacionales y extranjeros.
- Promover las acciones de innovación y mejora educativa y el desarrollo y uso de metodologías docentes adaptadas a los objetivos de las titulaciones que se le encomienden relativas a la Ingeniería de Telecomunicación, potenciando el mejor desarrollo de las habilidades específicas de cada alumno, orientándoles progresivamente a la ejecución de actividades de autoformación.

4.4.3. VALORES de la ETSIT

La Escuela Técnica Superior de Ingenieros de Telecomunicación considera como **valores propios a transmitir**:

- **Capacidad de adaptación y evolución**, por la rapidez de variación de las tecnologías y su entorno, que exige un auto-aprendizaje continuo a lo largo de la vida profesional.



- **Búsqueda de la Calidad y la mejora continua** para caminar hacia la excelencia, particularmente en docencia, investigación, innovación y gestión, entendiendo por Calidad el grado de consecución y superación de los requisitos explícitos y expectativas implícitas de nuestros grupos de interés¹.
- **Espíritu crítico e independiente**, necesario para el debate y para construir soluciones a partir de múltiples fuentes.
- **Integridad profesional**, como código de conducta desde la etapa de estudiantes y a lo largo de la vida profesional, del que profesores y personal de la Escuela serán ejemplo.
- **Ingenio y creatividad**, como elementos necesarios para relacionar conocimientos multidisciplinares y multicontextuales con el objetivo de encontrar soluciones imaginativas y pragmáticas.
- **Vocación de servicio a la sociedad**.
- La **equidad y la igualdad de oportunidades**, respetando la diversidad de ideas, la convivencia intercultural y la justicia social.

4.4.4. Identificación de los grupos de interés

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

A la hora de analizar y ponderar a los distintos grupos de interés, es importante tener claro cuáles son aquellos que dan sentido y razón de ser a la Universidad y, particularmente, a nuestro Centro. Así, la principal diferencia entre la Universidad y los centros tecnológicos o investigadores radica precisamente en su actividad docente. Existen universidades sin investigación ni transferencias tecnológicas², pero en ningún caso se llama universidad a una organización sin actividad docente. Por tanto, deberían ser los estudiantes el grupo de interés central. Desde el punto de vista económico, son también los ingresos por estudiante, directos (matrículas) o indirectos (financiación pública), el principal soporte de nuestra Universidad.

¹ En caso de conflicto de intereses entre grupos, habrá que ponderarlos adecuadamente considerando preferentemente a los alumnos y a los organismos que financian nuestra actividad.

² Aunque el actual sistema universitario desincentiva fuertemente que no haya resultados de investigación, no es incompatible.

 <p>UNIVERSIDAD DE MÁLAGA</p>	<p>MANUAL DEL SGC CAPÍTULO 4: Política y objetivos de calidad</p>	 <p>E.T.S. Ingeniería de Telecomunicación</p>
--	---	---

Pero no son los estudiantes el único grupo de interés. El Centro, al implantar su SGC, ha tomado en consideración los requisitos de calidad explícitos o implícitos de los diferentes grupos de interés con relación a la formación que se imparte, con especial atención a los estudiantes. El análisis de sus necesidades y expectativas es el punto de partida para el establecimiento de nuestro SGC.

A continuación se identifican los grupos de interés detectados y, a título ilustrativo, se muestran algunos de los principales aspectos objeto de atención que puede interesar a cada uno de los grupos de interés. Con posterioridad y periódicamente, se investigará más detalladamente las necesidades y expectativas de cada grupo:

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

4.4.5. Cauces de participación de los grupos de interés

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

Todo ello además de estar recogida su posible participación en los Consejos de Departamento y en los órganos de "entidad superior", como Consejo Social, Claustro o Consejo de Gobierno y sus respectivas comisiones.



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

En los casos en que el Centro contempla la realización de prácticas externas, tanto obligatorias o no, esta relación es especialmente fluida, tanto con los representantes directos de los organismos o empresas en que las mismas se realizan como con las personas encargadas de tutelar las tareas encomendadas a los estudiantes.

4.4.6. Rendición de cuentas a los grupos de interés

La Dirección del Centro informa sobre la evolución de los objetivos de la Calidad sistemáticamente a los miembros de la Junta de Centro en las diferentes sesiones, ordinarias o extraordinarias, que se desarrollan de la misma.

Anualmente el Equipo de Dirección del Centro elabora una Memoria que, tras su aprobación en Junta de Centro, coloca en su página web y en la que recoge los principales resultados de las actividades realizadas relativas a los objetivos y a la mejora de la Calidad.

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

Para medir la satisfacción de los grupos de interés, el SGC debe definir los cauces necesarios³. Este Sistema dispone de un procedimiento para el análisis y medición de los resultados de la formación (PC12) y otro para la medición, análisis y mejora continua del propio SGC (PE05).

³En el momento de elaborar este documento están en vigor encuestas sistemáticas a los alumnos sobre su satisfacción con la docencia y encuestas relativas a los servicios del personal no docente, esperando que en el futuro se amplíe la investigación de la satisfacción a otros grupos de interés por estos u otros métodos. En relación al SGC se realizan anualmente encuestas para medir la satisfacción de los alumnos, profesores y egresados.



UNIVERSIDAD
DE MÁLAGA

MANUAL DEL SGC
CAPÍTULO 4: Política y objetivos de calidad



***E.T.S. Ingeniería de
Telecomunicación***