



MANUAL SOBRE ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LA UNIVERSIDAD DE MÁLAGA

ÍNDICE

1. [PRESENTACIÓN](#)
2. [ALCANCE DE LA CALIDAD](#)
3. [INFORMACIÓN DE LA UNIVERSIDAD DE MÁLAGA](#)
4. [POLÍTICA Y OBJETIVOS DE CALIDAD DE LA UNIVERSIDAD DE MÁLAGA](#)
 - 4.1. [Política de Personal académico](#)
 - 4.2. [Política de Personal de administración y servicios](#)
5. [MISIÓN, VISIÓN Y VALORES DE LA UNIVERSIDAD DE MÁLAGA](#)
6. [CICLO DE MEJORA CONTINUA EN LA UNIVERSIDAD DE MÁLAGA](#)
7. [RESPONSABILIDADES](#)
8. [ANEXO I COMISIÓN ACADÉMICA Y DE LA CALIDAD DE LA UNIVERSIDAD DE MÁLAGA](#)
9. [ANEXO II GRUPOS DE INTERÉS DE LA UNIVERSIDAD DE MÁLAGA](#)
10. [ANEXO III MAPA DE PROCESOS DE LA UNIVERSIDAD DE MÁLAGA](#)
11. [ANEXO IV EQUIVALENCIAS ENTRE CRITERIOS DE EVALUACIÓN](#)
12. [ANEXO V INDICADORES](#)
13. [ANEXO VI SISTEMA DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES](#)
14. [ANEXO VII PROCEDIMIENTO DE RECOGIDA, ANÁLISIS Y DIFUSIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES DE LA UNIVERSIDAD DE MÁLAGA CON LA LABOR DOCENTE DEL PROFESORADO](#)
15. [ANEXO VIII SISTEMA DE INFORMACIÓN PARA LA TOMA DE DECISIONES](#)

Edición	Fecha	Motivo de la modificación
00	27/04/2022	Edición inicial

<p>Elaboración:</p> <p>Servicio de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social</p> <p>Fecha: 16/11/2020</p>	<p>Revisión:</p> <p>Vicerrectorado de Estudios</p> <p>Fecha: 15/01/2021</p>	<p>Aprobación:</p> <p>Comisión Académica y de Calidad de la Universidad de Málaga</p> <p>Fecha: 27/04/2022</p>
---	---	--





1. PRESENTACIÓN

Según establece el [documento Criterios y directrices para el aseguramiento de Calidad en el Espacio Europeo de Educación Superior \(ESG\) Aprobado por la Conferencia de Ministros de Educación de mayo de 2015](#):

“La Educación Superior está en constante cambio y debe hacer frente no sólo a los retos derivados de los nuevos métodos de impartición desarrollados al amparo de las nuevas tecnologías y las demandas de un perfil de estudiante cada vez más diverso y complejo, sino también a los constantes cambios derivados de la denominada Educación Transnacional o Transfronteriza.

Desde el año 2005, se han hecho considerables progresos en el aseguramiento de la calidad, así como en otras líneas de actuación de Bolonia, tales como los marcos de cualificaciones, el reconocimiento y fomento del uso de los resultados del aprendizaje, contribuyendo todo ello a un cambio de paradigma a favor de la enseñanza y el aprendizaje centrados en el estudiante.

La educación superior, la investigación y la innovación desempeñan un papel crucial en aras de la cohesión social, el crecimiento económico y la competitividad global. Dado el deseo de las sociedades europeas de sustentarse cada vez más en el conocimiento, la educación superior es un componente esencial del desarrollo socioeconómico y cultural. Al mismo tiempo, una demanda cada vez mayor de aptitudes y competencias exige que la educación superior responda con nuevas formas.

El mayor acceso a una educación superior supone una oportunidad para que las instituciones de educación superior hagan uso de las distintas experiencias individuales. Responder a las diferentes y cada vez mayores expectativas de la educación superior exige un cambio fundamental en su oferta. Esto exige un método de enseñanza y aprendizaje más centrado en el estudiante, que incluya vías de aprendizaje flexibles y que reconozca las competencias obtenidas fuera de los planes de estudio oficiales. Las propias instituciones de educación superior han diversificado sus misiones, su oferta educativa y su cooperación, incluyendo el aumento de la internacionalización, el aprendizaje digital y las nuevas modalidades de impartición. El papel del aseguramiento de la calidad es crucial para ayudar a las instituciones y sistemas de educación superior a responder a estos





cambios, al mismo tiempo que garantiza las cualificaciones que obtienen los estudiantes y su experiencia de la educación superior siendo la prioridad de su misión institucional.”

Las personas que hacen posible que la Universidad de Málaga cumpla con las expectativas de nuestros grupos de interés y siga manteniendo los principios del Espacio Europeo de la Educación Superior, están comprometidas con la aplicación de los Criterios y Directrices para el Aseguramiento de la Calidad en el Espacio Europeo de Educación Superior (ESG) en el desarrollo diario de su actividad docente, investigadora y de apoyo administrativo y técnico.

Uno de los objetivos clave de estos [Criterios y Directrices para el Aseguramiento de la Calidad en el Espacio Europeo de Educación Superior \(EEES\)](#)¹ es contribuir al entendimiento común del aseguramiento de la calidad de la enseñanza y del aprendizaje en cualquier país y entre todas las partes interesadas. El compromiso con los procesos de aseguramiento de la calidad, especialmente con los externos, permite a los sistemas europeos de educación superior demostrar su calidad y aumentar la transparencia, ayudando así a crear una confianza mutua y un mayor reconocimiento de sus cualificaciones, programas y otras ofertas.

La Calidad en la universidad debe centrarse en el aseguramiento de la calidad relacionada con la enseñanza y el aprendizaje en la educación superior, incluyendo el entorno de aprendizaje, así como las conexiones pertinentes relacionadas con la investigación y la innovación.

La educación superior tiene múltiples finalidades, que incluyen **preparar a los estudiantes para una ciudadanía activa, para sus futuras profesiones (por ejemplo, contribuyendo a su empleabilidad), ayudar en su desarrollo personal, crear una amplia base de conocimientos avanzados y fomentar la investigación y la innovación.**

Por lo tanto, los grupos de interés que pueden dar prioridad a los diferentes objetivos, pueden ver la calidad en la universidad de manera diferente y, por consiguiente, el aseguramiento de la calidad debe tener en cuenta los distintos puntos de vista. **La calidad, aunque no es fácil de definir, es principalmente el resultado de la interacción entre profesores, estudiantes y el entorno de aprendizaje institucional.** El aseguramiento de la calidad debe garantizar un entorno de aprendizaje en el que el contenido de los programas, las oportunidades de aprendizaje y los recursos se ajusten a sus fines.

¹ "Criterios y directrices para el aseguramiento de Calidad en ... - ENQA."

https://www.enqa.eu/wp-content/uploads/filebase/esg/ESG%20in%20Spanish_by%20ANECA.pdf. Se consultó el 24 sept. 2021.





Lo fundamental de todas las actividades de aseguramiento de la calidad es su doble propósito de responsabilidad y mejora. Ambos propósitos, tomados de forma conjunta, contribuyen a crear confianza en la actuación de la institución de educación superior. Un sistema de aseguramiento de la calidad implantado satisfactoriamente proporcionará información para dar confianza a la institución de educación superior y al público sobre la calidad de las actividades de dicha institución (responsabilidad), asimismo, proporcionará asesoramiento y recomendaciones sobre cómo se puede perfeccionar lo que se está haciendo (mejora).

Por lo tanto, el aseguramiento y la mejora de la calidad están interrelacionadas y deben contribuir al desarrollo de una cultura de calidad que incluya a todos: desde los estudiantes y el personal docente hasta los directivos y las autoridades institucionales. La expresión “aseguramiento de la calidad” se usa para describir todas las actividades integradas en el ciclo continuo de mejora (es decir, actividades de aseguramiento y mejora).

Como no podía ser de otra forma, estos principios han desempeñado y seguirán desempeñando un papel importante en el desarrollo de los sistemas nacionales e institucionales de aseguramiento de la calidad del Espacio Europeo de Educación Superior influyendo en la regulación nacional o autonómica, como vamos a desglosar a continuación:

La [Ley Orgánica de Universidades](#)² dedica su título V, a la Evaluación y Acreditación, y establece en su artículo 31 los siguientes objetivos:

“Artículo 31 Garantía de la calidad

1. La promoción y la garantía de la calidad de las Universidades españolas, en el ámbito nacional e internacional, es un fin esencial de la política universitaria y tiene como objetivos:

- a) La medición del rendimiento del servicio público de la educación superior universitaria y la rendición de cuentas a la sociedad.*
- b) La transparencia, la comparación, la cooperación y la competitividad de las Universidades en el ámbito nacional e internacional.*
- c) La mejora de la actividad docente e investigadora y de la gestión de las Universidades.*
- d) La información a las Administraciones públicas para la toma de decisiones en el ámbito de sus competencias.*

² "Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril, por la que se modifica la Ley" 12 abr. 2021, <https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-2007-7786>. Se consultó el 24 sept. 2021.





e) *La información a la sociedad para fomentar la excelencia y movilidad de estudiantes y profesores.*

2. *Los objetivos señalados en el apartado anterior se cumplirán mediante el establecimiento de criterios comunes de garantía de calidad que faciliten la evaluación, la certificación y la acreditación de:*

a) *Las enseñanzas conducentes a la obtención de títulos de carácter oficial y validez en todo el territorio nacional.*

b) *Las enseñanzas conducentes a la obtención de diplomas y títulos propios de las Universidades y centros de educación superior.*

c) *Las actividades docentes, investigadoras y de gestión del profesorado universitario.*

d) *Las actividades, programas, servicios y gestión de los centros e instituciones de educación superior.*

e) *Otras actividades y programas que puedan realizarse como consecuencia del fomento de la calidad de la docencia y de la investigación por parte de las Administraciones públicas.”*

Además de las referencias estatales y de obligado cumplimiento, la comunidad autónoma de Andalucía también ha regulado la forma de evaluar a las Universidades en su propia [Ley Andaluza de Universidades](#) (LAU):

“CAPÍTULO III De la docencia y de la investigación universitaria en Andalucía

Artículo 59. Principios de calidad

1. *Las Universidades andaluzas potenciarán la calidad de la docencia y de la investigación en todas las ramas del saber: técnico, científico, de la salud, social y jurídico, artístico y humanístico; la transferencia del conocimiento a la sociedad, y la tecnología como expresión de la actividad universitaria. Estos principios constituyen una función esencial de la Universidad, que deriva de su papel clave en la generación de conocimiento y de su capacidad de estimular y generar pensamiento crítico, decisivo en todo proceso científico.*

2. *La Consejería competente en materia de Universidades, a través del Consejo Andaluz de Universidades, diseñará políticas de calidad que impliquen la evaluación de la actividad docente e investigadora de los profesores, el desarrollo de planes de actualización y mejora y la creación de incentivos económicos a través de los complementos retributivos reconocidos en esta Ley.*





3. *En la evaluación de la calidad de la docencia y la investigación universitarias en Andalucía se tendrá en cuenta su adecuación a los principios que inspiran esta Ley, su contribución al conocimiento y al desarrollo del entorno, su vinculación a programas y proyectos educativos o investigadores y, en general, sus implicaciones éticas y sus repercusiones sociales.”*

Artículo 69. Objetivos y fines

La coordinación de las Universidades andaluzas sirve a los siguientes objetivos y fines:

- 1. La planificación del sistema universitario andaluz.*
- 2. La mejora de la calidad y excelencia docente, investigadora y de gestión, mediante la fijación de criterios comunes de evaluación de la eficacia, eficiencia y rendimiento de las actividades, estructuras y servicios universitarios.”*

Esta normativa obliga a las Universidades a incorporar en su funcionamiento los principios de la calidad y a implementar una serie de herramientas para mejorar su funcionamiento y planificación como son: la elaboración de planes estratégicos, evaluaciones institucionales, sistemas de información, etc.

El Anexo II del [Real Decreto Real Decreto 822/2021, de 28 de septiembre, por el que se establece la organización de las enseñanzas universitarias y del procedimiento de aseguramiento de su calidad](#), regula que los títulos oficiales deben tener un Sistema de Garantía de la Calidad. El sistema puede ser propio para el título, general de la Universidad o del centro responsable de las enseñanzas, aplicable al título.

En este sentido, en la Universidad de Málaga se diseñaron, entre 2008 y 2009, Sistemas de Garantía de la Calidad de Centros, siguiendo las directrices del Programa [AUDIT](#) de la Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación (ANECA).

El [Real Decreto 640/2021, de 27 de julio, de creación, reconocimiento y autorización de universidades y centros universitarios, y acreditación institucional de centros universitarios](#) establece un nuevo marco que posibilita la transición hacia un modelo de Acreditación Institucional. El modelo propuesto, vincula el Sistema de Garantía de la Calidad (SGC) de los Centros Universitarios al proceso de la Acreditación Institucional, constituyendo la certificación de la implantación de los SGC uno de los requisitos necesarios para obtener dicha acreditación, que tendrá una vigencia de 6 años renovable.

La Conferencia General de Política Universitaria, a través de su Comisión Delegada en la sesión de 21 de noviembre de 2017, de conformidad con lo dispuesto en el art. 14 del RD





420/2015, estableció el [Protocolo para la certificación de sistemas de garantía interna de calidad de los centros universitarios](#), regulado por el Ministerio a través de una [resolución por la que se dictan instrucciones sobre el procedimiento para la acreditación institucional de centros de universidades públicas y privadas](#).

Este enfoque de acreditación institucional del centro (facultad, escuela, etc.), que contempla el Real Decreto 640/2021, supone una declaración de principios del legislador, al apostar por una etapa intermedia entre la acreditación de todos los títulos y la acreditación de toda la institución mediante un proceso más gradual, que permita aprovechar las sinergias de la verificación, el seguimiento y la renovación de la acreditación de títulos en los que se ha trabajado en los últimos años.

Este modelo evolutivo de programa de acreditación a Centros, conlleva un aumento de responsabilidad y desarrollo de una cultura de calidad interna en las instituciones, que revertirá positivamente en los procesos de acreditación de títulos en su fase de diseño o verificación, seguimiento y renovación de la acreditación, y tendrá como objetivo principal garantizar una formación académica que satisfaga las necesidades y expectativas del estudiantado y de la sociedad.

Por su parte, la Dirección de Evaluación de la Agencia Andaluza del Conocimiento (DEVA), en junio de 2021, aprueba y hace pública la última versión de la '[Guía para la certificación de Sistemas de Garantía de la Calidad implantados en los centros de las universidades andaluzas](#)', Programa IMPLANTA-SGCC, que va a permitir a los centros de la Universidad de Málaga certificar sus sistemas de garantía interna de calidad.

Teniendo en cuenta toda esta normativa y de acuerdo con nuestros estatutos, la Universidad de Málaga establece los siguientes criterios para el aseguramiento interno de la calidad:

1. Política de aseguramiento de la calidad

La Universidad de Málaga debe tener una política pública de aseguramiento de la calidad que forme parte de su gestión estratégica. Los grupos de interés internos deben desarrollar e implantar esta política mediante estructuras y procesos adecuados, implicando a los grupos de interés externos.

2. Diseño y aprobación de programas

La Universidad de Málaga debe tener procesos para el diseño y la aprobación de sus programas. Los programas se deben diseñar de manera que cumplan los objetivos establecidos para los mismos, incluyendo los resultados esperados del





aprendizaje. La cualificación que resulte de un programa se debe comunicar, especificar claramente y hacer referencia al nivel exacto del marco nacional de cualificaciones de educación superior y, por consiguiente, al Marco de Cualificaciones del Espacio Europeo de Educación Superior.

3. Enseñanza, aprendizaje y evaluación centrados en el estudiante

La Universidad de Málaga debe asegurar que los programas se imparten de manera que animen a los estudiantes a participar activamente en la creación del proceso de aprendizaje y que la evaluación de los estudiantes refleje este enfoque.

4. Admisión, evolución, reconocimiento y certificación de los estudiantes

La Universidad de Málaga debe aplicar de manera consistente normas preestablecidas y publicadas que abarquen todas las fases del “ciclo de vida” de los estudiantes, por ejemplo: admisión, progreso, reconocimiento y certificación de los estudiantes.

5. Personal docente

La Universidad de Málaga debe asegurar la competencia de su profesorado. Asimismo, debe utilizar procesos justos y transparentes para la contratación y el desarrollo de su personal.

6. Recursos para el aprendizaje y apoyo a los estudiantes

La Universidad de Málaga debe contar con una financiación suficiente para desarrollar las actividades de enseñanza y aprendizaje y asegurarse de que se ofrece a los estudiantes apoyo y recursos de aprendizaje suficientes y fácilmente accesibles.

7. Gestión de la información

La Universidad de Málaga debe asegurar que recopila, analiza y usa la información pertinente para la gestión eficaz de sus programas y otras actividades.

8. Información pública

La Universidad de Málaga debe publicar información clara, precisa, objetiva, actualizada y fácilmente accesible sobre sus actividades y programas.





9. Seguimiento continuo y evaluación periódica de los programas

La Universidad de Málaga debe realizar un seguimiento y evaluar periódicamente sus programas para garantizar que logran sus objetivos y responden a las necesidades de los estudiantes y de la sociedad. Dichas evaluaciones deben dar lugar a una mejora continua del programa. Como consecuencia de lo anterior, cualquier medida prevista o adoptada, debe comunicarse a todos los interesados.

10. Aseguramiento externo de la calidad cíclico

La Universidad de Málaga debe someterse a un proceso de aseguramiento externo de la calidad de naturaleza cíclica.

Según estos criterios y los Estatutos de la Universidad de Málaga, se establecen los siguientes instrumentos de gestión de la calidad:

- El Sistema de garantía de calidad institucional y su Manual de Procedimientos.
- El reglamento de funcionamiento de las comisiones académicas y de calidad.

2. ALCANCE

El presente Manual recoge los elementos implicados en la organización y gestión de la calidad en las actuaciones efectuadas por cualquier órgano de gobierno y/o de gestión que atañen a los títulos oficiales de Grado, Máster y Doctorado, los planes conjuntos convenidos con otras universidades, en cualquiera de las modalidades de impartición acordadas y a las estructuras curriculares específicas y de innovación docente que se pudiesen acordar por el Consejo de Gobierno, así como a las Titulaciones propias de la Universidad de Málaga.

3. INFORMACIÓN DE LA UNIVERSIDAD DE MÁLAGA

La información de la Universidad de Málaga se encuentra permanentemente actualizada en la siguiente dirección:

<http://www.uma.es/>

En el portal de transparencia se difunde la información pública:

<https://www.uma.es/transparencia/>



EFQM AENOR



Pabellón de Gobierno. Campus de El Ejido. 29071.
Tel.: 952 137027 E-mail-serviciocalidad@uma.es



UNIVERSIDAD
DE MÁLAGA



Y se rinden cuentas a los grupos de interés a través de la Memoria de Responsabilidad Social de la UMA.

<http://u.uma.es/kg/>

Información pública sobre el sistema de garantía de la calidad.

<https://calidad.cv.uma.es/course/view.php?id=2§ion=0> (Los invitados externos a la UMA pueden acceder con la cuenta 0611068528@uma.es y clave [calidad2022](#)).

4. POLÍTICA Y OBJETIVOS DE CALIDAD DE LA UNIVERSIDAD DE MÁLAGA

Política de Calidad de la Universidad de Málaga

La Universidad de Málaga reconoce la importancia que tiene como factor estratégico el establecimiento de un sistema de garantía de la calidad para el desarrollo de la **misión** que tiene asignada como universidad y alcanzar su **visión** de futuro respetando y fomentando nuestros **valores**.

En este marco, se planifican periódicamente unos objetivos de calidad, relacionados con las actividades docentes, que buscan atender las necesidades y expectativas razonables de todos los grupos de interés que intervienen en el funcionamiento de esta Universidad, tanto internos como externos, pero muy especialmente las de los estudiantes, razón de ser de la Universidad. La consecución de estos objetivos, no obstante, debe compatibilizarse con el desarrollo de las actividades de investigación, segundo pilar fundamental de la institución universitaria.

La Universidad de Málaga establece las siguientes directrices generales para los objetivos de calidad, que constituyen nuestra Política de Calidad:

- Identificar a los grupos de interés y establecer mecanismos para la detección de sus necesidades y expectativas, y para el intercambio de la información relativa a los resultados que les afecten.
- Impulsar, para todos sus miembros, actividades de formación continua adecuadas según sus respectivas funciones, y facilitar el acceso a la información necesaria para el mejor desarrollo de sus cometidos.
- Establecer una forma sistemática de actuación, y documentar convenientemente, para asegurar la calidad de todos los procesos involucrados, buscando la eficacia (consecución de los objetivos previstos) y la eficiencia (optimización del uso de los recursos) en todos los procesos de esta Universidad.



EFQM AENOR



Pabellón de Gobierno. Campus de El Ejido. 29071.
Tel.: 952 137027 E-mail-serviciocalidad@uma.es



- Conseguir un compromiso permanente de mejora continua como norma general de conducta y proponer y llevar a cabo las acciones correctivas y preventivas que pudieran ser necesarias.
- Asegurar que la política de calidad sea entendida y aceptada por todos los miembros de la Universidad, y de acceso público.
- Asegurar que el Sistema de Garantía de la Calidad se mantenga efectivo y que sea controlado y revisado de forma periódica.

Objetivos de Calidad de la Universidad de Málaga

Los objetivos de calidad de la Universidad de Málaga se determinan en el Plan Estratégico de la Universidad y en cada uno de los planes promovidos en los distintos Vicerrectorados, Centros o Servicios. Serán los órganos responsables de estos Planes Estratégicos, los que deben priorizar los objetivos y planificar el despliegue de estos, determinando los recursos necesarios y los Servicios responsables de su ejecución.

Estos objetivos se pueden conocer en:

- [Plan Estratégico de la Universidad de Málaga.](#)
- [Plan Propio de Investigación](#)
- [Plan Propio Integral de Docencia](#)
- [Plan Propio de Smart Campus](#)
- [Plan de Emprendimiento](#)
- [Planes Estratégicos de Centros](#)
- Planes Estratégicos de Departamentos
- [Planes Estratégicos de Servicios](#)

4.1. POLÍTICA DE PERSONAL ACADÉMICO

La Universidad de Málaga es consciente de la importancia de los Recursos Humanos como factor estratégico, alineándose con la Política y Estrategia de la Universidad.

Los principios orientadores de la política de personal académico se fundamentan, en primer lugar, en la calidad y competencias de las personas que la integran, como principal activo de la Organización y, en segundo lugar, en la voluntad de servicio y mejora continua.

La gestión estratégica y operacional de personal tiene como objetivo lograr una visión común, a fin de armonizar la satisfacción de las necesidades y deseos de sus principales grupos de interés.





Todo ello en el entorno del máximo respeto al ordenamiento jurídico vigente y las limitaciones que impongan anualmente las disponibilidades presupuestarias y la política estratégica de la Universidad en las distintas ofertas o aprobación de plantillas.

La política de personal académica afecta a todas las personas que prestan su servicio en la Universidad y a todas sus estructuras orgánicas, circunstancia ésta que, obliga a todos, en la consecución de los objetivos y metas que se definan.

Esta política implica:

- Estudio y análisis de necesidades de personal para el cumplimiento de sus fines, de acuerdo con la política general de la Universidad.
- Estudio y análisis de las competencias requeridas por el personal en cada Centro o Unidad con el objetivo final del mejor desempeño de sus funciones.
- Procedimiento de dotación, convocatoria y provisión mediante concurso público de las distintas figuras de personal docente contratado.
- Criterios de captación y selección de personal.
- Criterios de promoción, reconocimientos e incentivos.
- Plan para la formación inicial y continua del personal académico.
- Criterios de los procesos de evaluación del personal que, en su caso, se diseñen y aprueben.
- Bases para promover la participación del personal en la toma de decisiones y en las distintas políticas que se pretendan desarrollar en el mismo.
- Criterios para detectar el grado de satisfacción del personal de la Universidad con la política y gestión de la misma.
- Seguimiento anual del cumplimiento de la política de personal.
- Revisión cada cuatro años del conjunto de la política de personal.

4.2. POLÍTICA DE PERSONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SERVICIOS

La Universidad de Málaga es consciente de la importancia de las personas como factor estratégico alineándose con la Política y Estrategia de la Universidad.

Los principios orientadores de la política de personal de administración y servicios se fundamentan, en primer lugar, en la calidad y competencias de las personas que la integran, como principal activo de la Organización y, en segundo lugar, en la voluntad de servicio y mejora continua.

La gestión estratégica y operacional de personal tiene como objetivo lograr una visión común, a fin de armonizar la satisfacción de las necesidades y deseos de sus principales grupos de interés.





Todo ello en el entorno del máximo respeto al ordenamiento jurídico vigente y las limitaciones que impongan anualmente las disponibilidades presupuestarias y la política estratégica de la Universidad en las distintas ofertas o aprobación de plantillas.

La política de personal afecta a todas las personas que prestan su servicio en la Universidad y a todas sus estructuras orgánicas, circunstancia ésta que, obliga a todos, en la consecución de los objetivos y metas que se definan.

Esta política implica:

- Estudio y análisis de necesidades de personal para el cumplimiento de sus fines, de acuerdo con la política general de la Universidad.
- Estudio y análisis de las competencias requeridas por el personal en cada Centro o Unidad con el objetivo final del mejor desempeño de sus funciones.
- Seguimiento anual del cumplimiento de la política de personal.
- Revisión cada dos años del conjunto de la política de personal.
- Criterios de captación y selección de personal.
- Criterios de los procesos de evaluación del personal que, en su caso, se diseñen y aprueben.
- Criterios de promoción, reconocimientos e incentivos.
- Bases para promover la participación del personal en la toma de decisiones y en las distintas políticas que se pretendan desarrollar en el mismo.
- Criterios para detectar el grado de satisfacción del personal de la Universidad con la política y gestión de la misma.

5. MISIÓN, VISIÓN Y VALORES DE LA UNIVERSIDAD DE MÁLAGA

Según lo establecido en el [IV Plan Estratégico 2021-2024](#).

MISIÓN, VALORES Y VISIÓN

Encuadran temporalmente el IV Plan Estratégico la misión y los valores, que ofrecen las señas de identidad históricas y actuales de la Universidad de Málaga, inscritas en los artículos iniciales de sus Estatutos de 2019, y la visión, que hacia el futuro proyecta la síntesis de los 35 objetivos propuestos.

Misión. La Universidad de Málaga es una institución que, mediante su autonomía, presta el servicio público de educación superior —creación, desarrollo, transmisión y crítica del conocimiento—, a través de una docencia e investigación de calidad, así como del estudio, la transferencia del conocimiento a la sociedad, la extensión universitaria de difusión de la ciencia, las humanidades, la tecnología y el arte, la proyección nacional e internacional de





UNIVERSIDAD
DE MÁLAGA



su trabajo, y la formación para el ejercicio de actividades profesionales regidas por la ética y el respeto a los valores sociales.

Valores. La Universidad de Málaga tiene como metas la contribución al progreso de la sociedad, la transmisión y defensa de los valores de nuestro ordenamiento jurídico y el respeto de los principios de igualdad, libertad, justicia, solidaridad, participación y pluralismo, legalidad, eficacia, eficiencia, objetividad, transparencia, integridad y honestidad académica y científica, así como el de libertad académica, expresada en las libertades de cátedra, de investigación y de estudio. Por todo ello, garantiza la transparencia, el buen gobierno y la comunicación con la sociedad y la comunidad universitaria, de modo que la institución contribuya a lograr el desarrollo integral de cada persona, la mejora de la empleabilidad de su estudiantado y de las condiciones de trabajo y salud de la comunidad universitaria, y una economía basada en la cultura de la innovación, la iniciativa emprendedora y el conocimiento.

Visión. La Universidad de Málaga perfeccionará las áreas de su actividad:

En la **docencia** basará la mejora de los resultados de la enseñanza-aprendizaje y de su oferta formativa en la vinculación con entidades externas para una formación práctica, la innovación docente de un profesorado de calidad y la formación del estudiantado en la movilidad nacional y en una docencia internacionalizada.

En la **investigación** posibilitará una producción científica de calidad con la adecuada captación de fondos y la internacionalización de la investigación y la transferencia del conocimiento, realizadas en colaboración con entidades públicas y privadas, al tiempo prestará especial cuidado a la formación de nuevos doctores, la captación de nuevos investigadores y el reconocimiento de la investigación y la transferencia de su profesorado.

En su **vinculación social** fomentará el respeto a la diversidad y la igualdad entre hombres y mujeres y de oportunidades de la comunidad universitaria, incrementará la actividad solidaria nacional e internacional y procurará reducir las situaciones económicas desfavorables y la brecha digital del estudiantado, al tiempo que ahondará en su vocación de universidad sostenible, comprometida con la mejora de los hábitos saludables, implicada con su dinámico entorno cultural, clave para la activación de la ciudad de Málaga, y abierta a fortalecer y consolidar las relaciones con otras instituciones y a internacionalizar sus actividades deportivas.

En la **empleabilidad** de su estudiantado, fortalecerá la orientación para mejorarla y la formación para asegurarla y para el emprendimiento, y favorecerá la inserción laboral de estudiantes y egresados, para lo que fomentará nuevas iniciativas emprendedoras originadas en la universidad y creará empresas basadas en el conocimiento.



EFQM AENOR



Pabellón de Gobierno. Campus de El Ejido. 29071.
Tel.: 952 137027 E-mail-serviciocalidad@uma.es



En su **gobernanza** estará comprometida con una gestión de la complejidad que sea racional, eficiente, responsable de los recursos públicos, transparente y garantista, y fomentará la comunicación de impacto social, un entorno laboral perfeccionado y la consolidación de las alianzas internacionales de innovación.

Página web del IV Plan Estratégico: <https://www.uma.es/plan-estrategico-uma/>

6. CICLO DE LA MEJORA CONTINUA EN LA UNIVERSIDAD DE MÁLAGA

Con la finalidad de facilitar la comprensión del sistema de gestión de la calidad establecido en la Universidad de Málaga, se ha diseñado el siguiente resumen gráfico:

1. PLANIFICACIÓN

PLAN ESTRATÉGICO (Objetivos a medio/largo plazo).

Es necesario pensar y definir las estrategias para conseguir cumplir con nuestra misión y visión. Para ello, se recomienda que, en cada ámbito de decisión (Universidad/Centro/Departamento/Servicio), se identifiquen estas líneas de actuación a medio y largo plazo. Lógicamente, la estrategia de los Centros, Departamentos y Servicios debe estar alineada con la Estrategia de la Universidad. La estrategia en la UMA se está desarrollando y desplegando en varios niveles, teniendo en cuenta el [PE01. PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA](#) definido en el SGC:

- [Plan Estratégico de la Universidad de Málaga](#)
- [Plan Propio de Investigación](#)
- [Plan Propio Integral de Docencia](#)
- [Plan Propio de Smart Campus](#)
- [Plan de Emprendimiento](#)
- [Planes Estratégicos de Centros](#)
- Planes Estratégicos de Departamentos
- [Planes Estratégicos de Servicios](#)

TAREAS:

[Crear un objetivo estratégico](#)





ACCIONES DE MEJORA. Una vez definida la estrategia y para conseguir cumplirla, debemos concretar actuaciones precisas. La estrategia debe ser flexible y adaptarse a las circunstancias (desviación en los resultados esperados, de la opinión de nuestros grupos de interés, de las recomendaciones de evaluadores externos, de las auditorías internas, etc.). Según lo establecido en el proceso estratégico [PE03. Medición, análisis y mejora](#).

TAREAS:

[Crear una Acción de Mejora para Estudios de Grado y Máster y de Servicios](#)

[Crear una Acción de Mejora para Estudios de Doctorado](#)

2. DESPLIEGUE

PROCESOS, PROCEDIMIENTOS

Es necesario describir y documentar qué hacemos y cómo desarrollamos las funciones que tenemos encomendadas. Para ello, es necesario tener actualizados todos los procesos y procedimientos, y mejorarlos gracias a la experiencia y las posibilidades que nos ofrecen las nuevas tecnologías.

Para facilitar esta tarea, se ha creado una [base de datos abierta](#), que permite visualizar a cualquier miembro de la comunidad universitaria qué y cómo lo hacemos, así como los resultados obtenidos mediante los indicadores. También este sistema nos permite actualizar de forma dinámica estos procesos, evitando la documentación en papel.

TAREAS:

[Revisar los procesos o procedimientos de nuestro mapa de procesos](#)

EVIDENCIAS

Además, hay que evidenciar todas las actuaciones desarrolladas para poner en marcha los procesos y/o para cumplir con el Sistema de Gestión de la Calidad. Para ello, hemos creado dos bases de datos:

1. [Formulario para registrar Actas Grados y Máster](#). Mediante este formulario, se pueden archivar las actas de todas aquellas reuniones que se realicen y que puedan tener una repercusión en el sistema de calidad del Título, Centro o Servicio.
2. [Formulario para registrar Actas Doctorado](#).





3. [Ficha de actividades](#). Si se realizan actuaciones o actividades que no quedan reflejadas en ningún sistema informático, se puede utilizar esta base de datos para recopilar, analizar y evidenciar nuestras actuaciones.

INDICADORES Y RENDICIÓN DE CUENTAS

En todo proceso de mejora, resulta indispensable incluir algún tipo de referencia que nos indique si lo estamos haciendo bien o mal. Para ésto utilizamos los indicadores de los procesos. Muchos de estos indicadores vienen definidos por las Agencias de Calidad. Además, debemos rendir cuentas a la sociedad. En este sentido, la UMA mantiene su [Portal de Transparencia](#) que sigue todas las recomendaciones del Pacto Mundial de las Naciones Unidas publicando anualmente su Memoria de Responsabilidad Social integrando toda la información en un mismo documento.

Y para hacer un seguimiento adecuado de nuestro funcionamiento, se mantiene constantemente actualizado un [Observatorio de Información con los resultados de todos los programas de la Universidad de Málaga que incorpora los Indicadores de nuestro Sistema de Garantía de la Calidad](#) de los grados y máster.

Y otro para el seguimiento de los programas de doctorado, denominado [Herramienta con Enfoque Directivo](#)

TAREAS:

[Comprobar que los resultados de los indicadores son coherentes con nuestros títulos/centros](#) de los Grados y Máster.

[Fijar objetivos para los indicadores más relevantes](#) de los Grados y Máster.

[Comprobar y comparar los resultados de doctorado](#)

GRUPOS DE INTERÉS

Es muy importante escuchar a nuestros grupos de interés para poder tomar decisiones.

[Sistema de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones](#)

[Encuestas de satisfacción](#) Grado y Máster

[Encuesta de satisfacción Doctorado](#)

[Grupos Focales](#)

3. VERIFICACIÓN

MEMORIA DE RESULTADOS





Una vez finalizado el año/curso académico, es necesario hacer balance de nuestro trabajo, detectando puntos fuertes y áreas de mejora. Por lo tanto, cada programa/título debe hacer esta reflexión anualmente y con posterioridad, el centro, mediante la información del conjunto de sus títulos y su propia actuación, deberá completar la Memoria del Centro.

[MEMORIA CENTRO](#)

[MEMORIA TÍTULO](#) (Grado y Máster)

[MEMORIA TÍTULO](#) (Programa de Doctorado)

[MEMORIA SERVICIO](#)

Estas reflexiones, junto con análisis de los resultados deben ser aprobados por la Comisión Académica de Calidad de cada centro y por la Universidad.

TAREAS:

Redactar la Memoria analizando los resultados

[Aprobar el acta por la CAC](#)

4. ACTUACIÓN

REVISIÓN DE LA ESTRATEGIA Y NUEVAS ACCIONES DE MEJORA

Si gracias a esta reflexión, detectamos cuestiones que supongan una adaptación de nuestra estrategia (objetivos generales de la Universidad/Centro/Titulación) se deberá crear una ficha describiendo este objetivo estratégico nuevo alineado con el Plan Estratégico, que deberá desplegarse, a su vez, con nuevas acciones de mejora.

La reflexión realizada en las memorias permitirá detectar las áreas de mejora. Estas mejoras pueden programarse bien a corto plazo (acciones concretas para desplegar la estrategia/objetivos a medio y largo plazo), con lo cual podemos desplegar una [ACCIÓN DE MEJORA](#).

7. RESPONSABILIDADES DEL SISTEMA DE CALIDAD

Ámbito general

- **Comisión Académica y de Calidad de la Universidad.** Gestiona y supervisa el SGC de la Universidad. En el caso de los títulos dobles, el Centro que tenga la responsabilidad administrativa del título.
- **Rector.** Es el máximo responsable de la calidad en la Universidad.





- **Consejo de Dirección.** Prioriza y asegura la consecución de los objetivos de la Universidad.
- **Dirección de Área y Jefaturas de Servicio.** Despliegan y ejecutan las acciones para cumplir con los objetivos.
- **Servicio de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social.** Apoya y asesora a todos los órganos de gobierno y gestión para garantizar el cumplimiento del Sistema de Garantía de la Calidad.

Ámbito de Centro/Titulación

- **Comisión Académica y de Calidad del Centro.** Gestiona y supervisa el SGC del Centro.
- **Decanato/ dirección del Centro.** Prioriza y asegura la consecución de los objetivos del Centro.
- **Coordinador/a de Calidad.** Coordina el despliegue del SGC del Centro.
- **Coordinador/a de Título.** Responsable de elaborar informes o memorias del título así como de la elaboración, revisión y seguimiento de los planes de mejora del título.
- **Junta de Facultad/Escuela.** Prioriza y asegura la consecución de los objetivos de la Universidad.
- **Responsables de las unidades administrativas y de gestión de cada centro.** Despliegan y ejecutan las acciones para cumplir con los objetivos.

TAREAS DE MANTENIMIENTO DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE LA CALIDAD DE CENTRO

RESPONSABLE	TAREAS	FECHA
EQUIPO DE GOBIERNO/SERVICIO DE CALIDAD	Apoyo y asesoramiento	Continuo
EQUIPO DE GOBIERNO/SERVICIO DE CALIDAD	Auditorías Internas	Abril/Mayo
EQUIPO DE GOBIERNO/SERVICIO DE CALIDAD	Suministro de información	Continuo
EQUIPO DE	Realización de Encuestas de opinión y	Continuo





GOBIERNO/SERVICIO DE CALIDAD	Estudios de Prospectiva	
EQUIPO DE GOBIERNO/RESPONSABLES DE CALIDAD EN LOS CENTROS	<p>Redacción de la Memoria de Resultados del Curso Académico del Centro y de los títulos impartidos en el Centro. Debe ser aprobada en Junta de Centro.</p> <p>Se debe realizar una revisión sistematizada de cada proceso o procedimiento del SGC, así como de los resultados obtenidos.</p>	15 de marzo
EQUIPO DE GOBIERNO/RESPONSABLES DE CALIDAD EN LOS CENTROS	Coordinar a los responsables de los títulos, mediante reuniones, donde se haga un seguimiento de los distintos títulos, abordando los problemas que hayan podido surgir.	Continuo
EQUIPO DE GOBIERNO/RESPONSABLES DE CALIDAD EN LOS CENTROS	Responsable de garantizar que los coordinadores de título tengan toda la información necesaria sobre aquellos temas que les pueden afectar (becas, movilidad, prácticas, cambios en la normativa, etc.)	Continuo
EQUIPO DE GOBIERNO/RESPONSABLES DE CALIDAD EN LOS CENTROS	Levantar acta de las reuniones de coordinación con los responsables de los títulos y emplear cualquier tipo de herramienta que refleje y documente la tarea de coordinación efectuada.	Continuo
RESPONSABLES DE LOS TÍTULOS	<p>Redacción de la Memoria de Resultados del Curso Académico del Título. Debe ser aprobada en Junta de Centro junto con la Memoria Anual del Centro.</p> <p>Proponer a la Comisión de Garantía de Calidad del Centro los planes de mejora del título a medio-largo plazo.</p>	28 de febrero





RESPONSABLES DE LOS TÍTULOS	Levantar acta de todas las reuniones que realice o bien tener evidencias electrónicas del trabajo de coordinación realizado mediante la utilización de cualquier tipo de herramienta de coordinación en el campus virtual.	Continuo
------------------------------------	--	----------

ANEXO I. COMISIÓN ACADÉMICA Y DE CALIDAD DE LA UNIVERSIDAD DE MÁLAGA

La Comisión Académica y de Calidad de la Universidad de Málaga ejercerá sus funciones como órgano de supervisión, control y asesoramiento en materia de ordenación académica y calidad docente, en los términos establecidos por la normativa vigente y el [Reglamento 2/2020, de 21 de julio, de la Universidad de Málaga, por el que se regulan las comisiones emanadas de los títulos tercero y cuarto de los Estatutos de la Universidad](#).

Extracto de los Estatutos de la Universidad de Málaga

Artículo 140. Comisión Académica y de Calidad.

1. La Comisión Académica y de Calidad de la Universidad de Málaga tendrá, además de las competencias sobre ordenación académica y calidad asignadas en estos Estatutos y sus normas de desarrollo, la de asesorar al Rector o la Rectora en dichas materias.
2. Esta Comisión estará compuesta por:
 - a) El Rector o la Rectora, o persona en quien delegue, que la presidirá.
 - b) Los vicerrectores o vicerrectoras con competencias en ordenación académica y calidad.
 - c) Una vocalía por cada una de las facultades y escuelas de la Universidad de Málaga.
 - d) Las jefaturas de los servicios de Calidad y de Ordenación Académica, una de las cuales será designada, por la presidencia de esta Comisión, para la secretaría de la misma.
 - e) Cuatro personas representantes del estudiantado: dos de grado, una de máster y una de doctorado, elegidas en los términos establecidos en el reglamento que regule el funcionamiento interno de esta Comisión.
3. Las personas que componen esta Comisión Académica y de Calidad serán elegidas de entre quienes formen parte de las comisiones académicas y de calidad de las facultades y





escuelas, a excepción de la que represente al estudiantado de doctorado, que será elegida directamente por y entre la representación claustral de la correspondiente circunscripción.

4. La Comisión Académica y de Calidad tendrá, al menos, las siguientes competencias:
 - a) La supervisión estratégica de la oferta académica y de las líneas generales de planificación docente de la Universidad de Málaga.
 - b) La coordinación general de los procesos de acreditación, seguimiento y evaluación de la Universidad, sus centros, sus títulos oficiales y sus sistemas de garantía de la calidad.
 - c) La coordinación y el seguimiento de la evaluación de la actividad docente.
 - d) La elaboración de informes para el Consejo de Gobierno relativos a las reclamaciones del estudiantado sobre la docencia.

5. El Consejo de Gobierno aprobará un reglamento sobre organización y gestión de la calidad docente de la Universidad de Málaga. Dicho reglamento regulará, al menos:
 - a) El funcionamiento de las comisiones académicas y de calidad previstas en los presentes Estatutos.
 - b) Las competencias de dichas comisiones sobre coordinación académica y gestión de la calidad docente.
 - c) Los sistemas de garantía de calidad institucional, de los centros y de las titulaciones oficiales, en los que participarán los agentes que garanticen los correspondientes procesos de evaluación continua y su coordinación.

Artículo 141. Comisiones académicas y de calidad de facultades y escuelas.

1. En cada facultad y escuela se constituirá una Comisión Académica y de Calidad.
2. Dicha Comisión estará compuesta por:
 - a) El Decano o Decana, y el Director o Directora del centro, respectivamente, o el Vicedecano o Vicedecana, y el Subdirector o Subdirectora en quien se delegue.
 - b) Los vicedecanos o vicedecanas, y los subdirectores o subdirectoradas, respectivamente, con competencias en ordenación académica y en calidad.
 - c) Un coordinador o coordinadora por cada uno de los títulos oficiales impartidos en el centro.
 - d) Un/a docente por curso, independientemente de las titulaciones que se impartan en el centro, elegido/a de acuerdo con el procedimiento que se determine en el reglamento de funcionamiento interno de la Comisión Académica y de Calidad.
 - e) La jefatura de secretaría del centro.
 - f) Una persona representante del estudiantado por curso, independientemente de las titulaciones que se impartan en el centro, cuya elección se realizará en los términos y condiciones establecidos en el reglamento que apruebe el Consejo de Gobierno,





que deberá garantizar los principios democráticos de acceso a la información, transparencia y fomento de la participación. El reglamento de la Comisión Académica y de Calidad podrá contemplar la incorporación de otros componentes con plenitud de derechos.

Asimismo, podrán asistir como invitados otros agentes de coordinación docente.

Son competencias de las comisiones académicas y de calidad de facultades y escuelas las siguientes:

- a) Conocer y hacer propuestas a la Junta de Facultad o Escuela sobre las cuestiones relativas a la ordenación de la actividad académica y a los sistemas de evaluación de los conocimientos del estudiantado.
- b) Conocer y resolver las reclamaciones relativas al desarrollo de la docencia y a la aplicación de los sistemas de evaluación de la adquisición de competencias del estudiantado.
- c) Responsabilizarse del control y la evaluación pedagógica del profesorado, así como de cualesquiera otras cuestiones relativas a la innovación pedagógica de las enseñanzas. Cuando la Comisión Académica y de Calidad de la Universidad lo solicite, se encargará de remitir informes sobre estas materias.
- d) Validar la adecuación de cada programación docente con la respectiva memoria de verificación, y elevar propuestas para la coordinación de dichas programaciones a la Junta de Facultad o Escuela, para su aprobación, si procede. La dirección del centro, una vez aprobado el programa académico del mismo, procederá a su publicación y difusión.
- e) Preparar, analizar y actualizar la información relativa a los procesos de verificación, seguimiento y acreditación de los títulos, asegurando la máxima participación de los agentes internos y externos implicados en ellos, y rigiéndose por los principios de la gestión eficiente y transparente.
- f) Elaborar anualmente un plan de mejora del centro y de los planes de estudio, especificando las pertinentes acciones de mejora de los títulos, así como los modos y plazos de realizarlas.
- g) Analizar y resolver las quejas, incidencias, reclamaciones y sugerencias que, sobre ordenación académica y calidad docente, reciba el centro.
- h) Elaborar, actualizar y proponer a la Junta de Facultad o Escuela el manual de calidad y el diseño de los procesos del sistema de garantía de la calidad del centro.
- i) Elaborar para la Junta de Facultad o Escuela un informe anual sobre todos los aspectos y procedimientos del sistema de garantía de la calidad del centro.





UNIVERSIDAD
DE MÁLAGA



4. Cuando en un centro se imparta más de una titulación, su Junta de Facultad o Escuela podrá establecer, mediante el correspondiente reglamento, subcomisiones académicas y de calidad.

ANEXO II. GRUPOS DE INTERÉS DE LA UNIVERSIDAD DE MÁLAGA

A continuación, se relacionan los principales grupos de interés de la Universidad de Málaga:

- Estudiante.
- Personal Docente e Investigador (PDI).
- Personal de administración y servicios (PAS).
- Egresado.
- Empleador.
- Centros colaboradores de prácticas.
- Proveedores.
- Medios de comunicación.
- Colegios profesionales.
- Otros grupos de interés externos.



EFQM AENOR



Pabellón de Gobierno. Campus de El Ejido. 29071.
Tel.: 952 137027 E-mail-serviciocalidad@uma.es



ANEXO III. MAPA DE PROCESOS UNIVERSIDAD DE MÁLAGA

A continuación, se recoge el mapa de procesos de la Universidad de Málaga:

Se puede acceder a las fichas de cada proceso de forma pública en el siguiente enlace:

<https://www.uma.es/calidad/info/108545/informacion-estadistica-calidad/>

ESTRATÉGICOS	PE01 PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA ver ficha	PE02 DISEÑO DE LA OFERTA FORMATIVA ver ficha	PE03 MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA ver ficha	
CLAVES	PC01 CAPTACIÓN DE ALUMNOS: DEFINICIÓN DE PERFILES DE INGRESO Y EGRESO ver ficha	PC02 ACOGIDA Y ORIENTACIÓN ACADÉMICA ver ficha	PC03 PLANIFICACIÓN DOCENTE Y EXTINCIÓN DEL TÍTULO ver ficha	PC04 COORDINACIÓN DE LA DOCENCIA ver ficha
	PC05 MOVILIDAD ver ficha	PC06 PRÁCTICAS EXTERNAS ver ficha	PC07 TRABAJO FIN DE GRADO/MÁSTER Y TESIS ver ficha	PC08 INVESTIGACIÓN, TRANSFERENCIA Y DIVULGACIÓN ver ficha
	PC09 METODOLOGÍAS DE ENSEÑANZAS Y EVALUACIÓN DE LOS RESULTADOS DE APRENDIZAJE ver ficha	PC10 ORIENTACIÓN PROFESIONAL E INSERCIÓN LABORAL ver ficha	PC11 EXTENSIÓN UNIVERSITARIA ver ficha	
APOYO	PA01 ACCESO, MATRICULACIÓN Y APOYO ADMINISTRATIVO EN GENERAL ver ficha	PA02 GESTIÓN DE RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS ver ficha	PA03 GESTIÓN DE PERSONAL ver ficha	PA04 INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN ver ficha





PA05 MANTENIMIENTO DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD ver ficha			
---	--	--	--

ANEXO IV. EQUIVALENCIAS ENTRE CRITERIOS DE LOS DISTINTOS MODELOS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.

A continuación, se recoge la relación entre los procesos del SGC, los criterios de la DEVA, los criterios y directrices del ESG y las evidencias relacionadas:

Criterio DEVA	Criterio ESG 2015	Proceso/s del SGC	Evidencias
1. Información Pública	1.8. Información pública	PA04. Información y comunicación	Página web del título de Grado Página web del título de Máster Página web del título de Doctorado
2. Política de aseguramiento de la calidad	1.1. Política de aseguramiento de la calidad 1.7. Gestión de la información 1.10. Aseguramiento externo de la calidad cíclica	PE01. Planificación estratégica PE03. Medición, análisis y mejora PA05. Mantenimiento del Sistema de Garantía de Calidad	Manual de calidad Política de calidad Objetivos de calidad Memorias de Resultados del SGC Planes de mejora Informes de quejas, sugerencias y felicitaciones Informes de Auditoría Interna Informe de resultados: tasas de éxito y rendimiento Evolutivo de alumnos egresados Análisis comparativo





			<p>de tasas</p> <p>Estudiantes de nuevo ingreso en el título</p> <p>Tasas de rendimiento y éxito por asignaturas</p> <p>Tasas de graduación</p> <p>Tasas de abandono</p> <p>Tasas de eficiencia</p> <p>Duración media de los estudios</p>
<p>3. Diseño, seguimiento y mejora de los programas formativos</p>	<p>1.2. Diseño y aprobación de programas</p> <p>1.9. Seguimiento continuo y Evaluación periódica de programas</p>	<p>PE02. Diseño de la oferta formativa</p> <p>PC01. Captación de alumnos: definición de perfiles de ingreso y egreso de alumnos</p> <p>PC03. Planificación docente y extinción del título</p> <p>PC04. Coordinación de la docencia</p>	<p>Encuestas de satisfacción del SGC de alumnos</p> <p>Encuestas de satisfacción del SGC de profesores por Centro</p> <p>Encuesta de satisfacción del SGC de profesores por titulación</p> <p>Encuestas de satisfacción del SGC de egresados</p> <p>Encuestas de clima laboral del PAS</p> <p>Encuestas de satisfacción de tutores de prácticas externas (potenciales empleadores)</p>
<p>4. Personal docente e investigador</p>	<p>1.5. Personal docente</p>	<p>PA03. Gestión de personal</p>	<p>Datos plantilla PDI del título (evolución, quinquenios, sexenios, cualificación,</p>





			<p>investigación, formación, etc.)</p> <p>Perfil del profesorado que supervisa TFG/TFM</p> <p>Perfil del profesorado que supervisa las prácticas externas</p> <p>Resultados (favorables, desfavorables, excelentes) del procedimiento de evaluación de la actividad docente del profesorado</p> <p>Resultados encuesta de opinión del alumnado sobre la actuación docente del profesorado</p>
<p>5. Recursos para el aprendizaje y apoyo a los estudiantes</p>	<p>1.6. Recursos para el aprendizaje y apoyo a los estudiantes</p>	<p>PA01. Acceso, matriculación y apoyo administrativo en general</p> <p>PC05. Movilidad</p> <p>PC06. Prácticas externas</p> <p>PA02. Gestión de recursos materiales y servicios</p>	<p>Oferta/demanda</p> <p>Notas de corte (Falta Máster)</p> <p>Informe alumnos matriculados y procedencia</p> <p>Datos de movilidad entrante/saliente</p> <p>Satisfacción de los alumnos con los programas de movilidad entrante/saliente</p> <p>Informe de prácticas externas extracurriculares</p> <p>Informe prácticas externas curriculares</p>



			Plantilla de PAS por Centro Planes de mantenimiento
6. Gestión y Evaluación de los resultados de la enseñanza	1.3. Enseñanza, aprendizaje y Evaluación centrados en el estudiante 1.4. Admisión, evaluación, reconocimiento y Certificación de los estudiantes	PC02. Acogida y orientación académica PC07. Trabajo Fin de Grado/Máster/Tesis PC09. Metodologías de enseñanza y evaluación de los resultados de aprendizaje PC10. Orientación profesional e inserción laboral	Información sobre programas de acogida, orientación académica e integración de alumnos Programas de orientación profesional Plan de orientación profesional 2015/16 Plan de orientación profesional 2016/17 Plan de orientación profesional 2017/18 Informes de inserción laboral

ANEXO V. INDICADORES

INDICADORES DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE LA CALIDAD

La experiencia nos enseña que mantener un sistema de indicadores resulta una tarea ardua y laboriosa.

En la Universidad de Málaga, estos indicadores son calculados por nosotros mismos, siguiendo las recomendaciones del Protocolo para el Seguimiento y la Acreditación [CURSA](#) y el [RD 861/2010](#), de 2 de julio, por el que se modifica el Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales.

Paralelamente a este proceso de Seguimiento y Renovación de los títulos y la implantación de los Sistemas de Garantía de la Calidad en las distintas universidades, el Ministerio de Educación inició un proyecto denominado [Sistema Integrado de Información Universitaria](#) SIIU, una plataforma de recogida, procesamiento, análisis y difusión de datos del Sistema Universitario Español. Durante los últimos años, todas las Universidades españolas, han tenido que aportar información sobre sus resultados (microdato). Como cualquier proyecto, al principio tenía sus carencias y lagunas, pero en la actualidad el SIIU es una herramienta





muy potente que permite disponer de información homogénea y comparable. Además, de ella se obtienen las estadísticas universitarias oficiales recogidas en el Plan Estadístico Nacional.

Así pues, es necesario incorporar estos indicadores SIIU como base para el seguimiento de nuestras titulaciones y centros, integrando estos en el Sistema de Garantía de Calidad, porque nos permitirá comparar de forma fiable nuestros resultados con otros títulos, ramas, centros, universidades y tomar decisiones al respecto.

RECURSOS DISPONIBLES:

- RELACIÓN DE INDICADORES → [Relación de Indicadores del SGC con su definición y forma de cálculo](#)
- INDICADORES DEL ÁREA DE ADMINISTRACIÓN Y SERVICIOS - Base de datos con definición y resultados.
- ACCESO PÚBLICO → [Información de resultados para nuestros grupos de interés](#)
- ACCESO RESTRINGIDO A RESPONSABLES DE CALIDAD Y DE TOMA DE DECISIONES → [Herramienta de gestión de la información](#) (Observatorio de datos) donde se recopilan los principales indicadores y se pueden hacer las comparaciones necesarias con otros programas tanto de la propia universidad con el resto de España. Si no puede acceder envíe un correo a serviciocalidad@uma.es

ANEXO VI. SISTEMA DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

[REGLAMENTO DE GESTIÓN DE LAS QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES DE LA UNIVERSIDAD DE MÁLAGA](#)

ANEXO VII PROCEDIMIENTO DE RECOGIDA, ANÁLISIS Y DIFUSIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES DE LA UNIVERSIDAD DE MÁLAGA CON LA LABOR DOCENTE DEL PROFESORADO

PREÁMBULO

El presente procedimiento sistematiza un proceso que permite asegurar una de las principales misiones de nuestra Universidad: ofrecer una enseñanza de calidad a través de su profesorado, mediante la evaluación de la labor docente.

Efectivamente, en los nuevos Estatutos de la Universidad de Málaga se encarga al Consejo de Gobierno en el artículo 14.k *“velar por la calidad y eficiencia de la docencia y la investigación”*. A los Departamentos, en el artículo 54.d y t *“velar por la calidad de la docencia y de la investigación, adoptando las medidas que garanticen una evaluación*





objetiva de las mismas, sin perjuicio de las funciones asignadas a los centros o a otros órganos de la Universidad y proponer estrategias para la mejora de la docencia, dirigidas tanto al profesorado como al estudiantado". Al profesorado, en el artículo 100.d, se le reconoce el derecho a conocer el reglamento y el resultado de la evaluación de su actividad docente e investigadora y, en el 101.h, a participar y ser evaluado conforme a los reglamentos y sistemas de evaluación que establezca el Consejo de Gobierno. Asimismo, los estudiantes tienen el derecho a recibir una formación adecuada, para lo cual, podrán evaluar los sistemas pedagógicos y a participar en la programación y ordenación de la enseñanza, conforme a lo establecido en los Estatutos de la Universidad de Málaga, y a participar en el diseño, el seguimiento y la evaluación de la planificación estratégica de la Universidad, tal y como se indica en sendos apartados del artículo 112.

Y para garantizar todo lo anterior, los estatutos establecen las siguientes líneas de actuación de los Equipos de Gobierno:

- *Artículo 133. Calidad en la docencia.*
 - 1) *La Universidad de Málaga promoverá, en la planificación y realización de su actividad docente, la cultura de la calidad, la autoevaluación y el planeamiento estratégico.*
 - 2) *Los objetivos institucionales de calidad docente de la Universidad de Málaga se concretarán mediante la elaboración y puesta en práctica de programas orientados a la evaluación, mejora de la enseñanza, innovación educativa y excelencia docente, atendiendo a los criterios de participación, publicidad, corresponsabilidad y transparencia.*
 - 3) *Para una mejora de la calidad en la docencia, la Universidad de Málaga potenciará la formación y el perfeccionamiento docente de su profesorado y fomentará la incorporación de nuevas técnicas y métodos educativos.*
 - 4) *La Universidad de Málaga procurará la continua mejora de la proporción profesor/estudiante, tendente a la consecución de una enseñanza de calidad.*

Y crea una estructura que deberá velar para que todo lo anterior se cumpla:

- *Artículo 140. Comisión Académica y de Calidad*
 - 4) *La Comisión Académica y de Calidad tendrá, al menos, las siguientes competencias:*
 - a) *La coordinación general de los procesos de acreditación, seguimiento y evaluación de la Universidad, sus centros, sus títulos oficiales y sus sistemas de garantía de la calidad.*
 - b) *La coordinación y el seguimiento de la evaluación de la actividad docente.*





Por otra parte, los estudios oficiales de Grado, Máster y Doctorado integran, en su Sistema de Garantía de Calidad, un reglamento específico de evaluación de la labor docente. Así pues, a la larga experiencia de la Universidad de Málaga en el proceso de recogida de la satisfacción de los estudiantes, se une la regulación marcada por el desarrollo del Espacio Europeo de Educación Superior.

En consecuencia, en el articulado del presente procedimiento se establece cómo se desarrollan las acciones, qué actores intervienen, cuál es la sistemática de actuaciones y cuáles son los resultados que se ofrecen en el proceso de aplicación de las encuestas de evaluación de la actividad docente.

Con este marco, se pretenden alcanzar objetivos institucionales en tres planos. Por una parte, la Universidad de Málaga se asegura el cumplimiento de los compromisos de mejora de la calidad docente y de transparencia; por otra, las autoridades académicas pueden contar con información relevante para la toma de decisiones en el seguimiento de los Sistemas de Garantía de Calidad (SGC) de los títulos y programas, así como la identificación de buenas prácticas; y, finalmente, el profesorado dispone de resultados referidos a la opinión de sus estudiantes que le aportan valor y le ayudan a la reflexión.

TÍTULO PRIMERO. ÁMBITO

Artículo 1. Ámbito de alcance

1. Las encuestas que miden la satisfacción de los estudiantes con la actividad docente del profesorado, se aplicarán a todos los estudios oficiales de Grado, Máster y Doctorado de la Universidad de Málaga.
2. Para los estudios de Grado y Máster, en cada curso académico será objeto de evaluación todo el profesorado que figure en la PROA.
3. Para los programas de Doctorado, en cada curso académico se realizarán las encuestas de satisfacción a todo el profesorado de cada programa.

TÍTULO SEGUNDO. RESPONSABLES

Artículo 2. Órganos responsables

1. El Servicio de Calidad planificará y organizará anualmente la recogida de la satisfacción con la labor docente así como la comunicación y difusión del proceso.
2. La aplicación de la encuesta, su análisis y la elaboración de los respectivos informes de resultados estará a cargo del propio Servicio de Calidad.





TÍTULO TERCERO. AGENTES IMPLICADOS

Artículo 3. Definición

En el proceso de recogida de la satisfacción con la labor docente del profesorado, se definen como agentes implicados al estudiantado, el profesorado y las autoridades académicas, entendidas estas últimas como el Equipo de Gobierno de la Universidad de Málaga, los Equipos de Gobierno de los Centros de la Universidad de Málaga, la dirección de los Departamentos de la Universidad Málaga y la Coordinación de los Títulos oficiales de la Málaga.

Artículo 4. Estudiantes

1. El estudiantado tiene derecho a:
 - Conocer los resultados sobre la valoración de la satisfacción con la labor docente del profesor a nivel de título, centro y global de la Universidad de cada curso académico.
 - Ser informados sobre las mejoras en la docencia implantadas a partir de los resultados de satisfacción con la labor docente recogidos en cursos anteriores.
 - Conocer el reglamento de recogida de la satisfacción de los estudiantes con la labor docente.
2. El estudiantado tiene el deber de:
 - Cumplimentar las encuestas de satisfacción, expresando su opinión de manera reflexiva, fundada y libre.
 - Expresar su opinión sobre la labor docente del profesorado de forma respetuosa, sin utilizar palabras o expresiones hirientes hacia sus docentes.

Artículo 5. Profesorado

1. El profesorado tiene derecho a:
 - Conocer el procedimiento que regula la recogida de la satisfacción del estudiantado con su labor docente.
 - Comprobar que la información con la que se realizan las encuestas coincide con la realidad de la docencia impartida y solicitar, en su caso, las correcciones oportunas.
 - Recibir, anualmente, los informes de resultados de su labor docente.
 - Disponer de un histórico de resultados y solicitar, cuando lo desee, la certificación de sus informes.
 - Difundir los niveles de satisfacción, como indicador de cada asignatura, como así sucede con otros resultados académicos de calidad.





2. El profesorado tiene el deber de:

- Participar en el proceso de recogida de la satisfacción del estudiantado con su labor docente.
- Promover la participación del estudiantado, a fin de obtener el mayor número de respuestas posible.

Artículo 6. Autoridades académicas

1. Las autoridades académicas tienen derecho a:

- Recibir anualmente los informes de resultados con el nivel de agregación que corresponda a sus responsabilidades institucionales.
- Analizar anualmente los resultados de satisfacción con la labor docente dentro de los Sistemas de Garantía de Calidad de los Títulos oficiales y de su ámbito de competencias.

2. Las autoridades académicas tienen el deber de:

- Conocer el procedimiento de recogida de la satisfacción de los estudiantes con la labor docente.
- Guardar la debida confidencialidad de los resultados individuales, salvo consentimiento expreso del profesor interesado, que podrá ser revocado en cualquier momento.
- Colaborar con el Servicio de Calidad en la difusión del proceso en el ámbito de sus competencias, especialmente para garantizar la representatividad de la muestra de estudiantes que cumplimentan las encuestas.

TÍTULO CUARTO. PROCEDIMIENTO

Artículo 7. Metodología y Calendario

1. La valoración de la satisfacción con la labor docente se realizará preferentemente en el aula, a través de dispositivos electrónicos vía Web institucional, en el momento que estime oportuno cada profesor.
2. Cada asignatura/grupo/profesor/a estará identificado por un código que el/la docente proporcionará a sus estudiantes, y que le será previamente facilitado por el Servicio de Calidad.
3. La comunicación de los códigos (asignatura/profesor-a/grupo), por parte del Servicio de Calidad, coincidirá con el inicio tanto del primer como del segundo cuatrimestre, siendo libre cada profesor/a para elegir el momento de distribución más oportuno.
4. No obstante lo establecido en el apartado 1, el profesorado puede proporcionar los códigos y las instrucciones a sus estudiantes por el medio que estime conveniente, siempre con el objetivo de permitir la libre expresión de la opinión de los mismos.
5. Una vez iniciado el proceso de evaluación, no se atenderán modificaciones o reclamaciones del profesorado que no se hayan presentado en el plazo establecido





de **10 días naturales posteriores a la recepción del correo electrónico por el profesor.**

Artículo 8. Sistemática

El Servicio de Calidad diseñará, dentro del Sistema de Gestión de la Calidad de la Universidad de Málaga, el Procedimiento Operativo que desarrolle detalladamente y describa las tareas previstas en el proceso de recogida de la satisfacción del alumnado con respecto a la labor docente del profesorado. Este procedimiento será debidamente publicitado en la Web de la UMA.

Artículo 9. Datos

Los datos recogidos, así como los informes que se deriven de los mismos, forman parte de una base de datos institucional. La responsabilidad de su uso corresponde al Servicio de Calidad, que tiene, a su vez, el encargo de su uso y mantenimiento, preservando la confidencialidad, integridad y seguridad.

CLÁUSULA DE PROTECCIÓN DE DATOS. De conformidad con la [Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales](#) y la [Cláusula informativa sobre tratamiento y autorización de solicitud de datos de estudiantes matriculados y sobre el cumplimiento del código ético de la Universidad de Málaga](#), le informamos que los datos facilitados se incorporarán a un fichero de datos de carácter personal cuyo responsable es el Servicio de Calidad de la Universidad de Málaga. Su estructura y finalidad son las siguientes:

1. Comprobación de identidad
2. Análisis estadístico de los resultados
3. Generación de informes globales, para la mejora de la calidad de la enseñanza universitaria

Las personas interesadas podrán ejercitar los derechos de acceso, rectificación, cancelación y, en su caso, oposición, ante el responsable del fichero (Servicio de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social de la Universidad de Málaga) a través del Gestor de Peticiones del Servicio (<https://gp.uma.es/serviciocalidad/>).

TÍTULO QUINTO. RESULTADOS

Artículo 10. Informes individuales

Anualmente, cada profesor/a recibirá su Informe Individual de resultados en formato





electrónico en la forma y momento que se detallan en el Procedimiento Operativo.

Artículo 11. Informes agregados

1. Anualmente, se enviarán a las personas responsables académicos, en el ámbito de sus competencias, los informes de resultados agregados por Asignatura, Departamento, Título, Centro y general de la Universidad de Málaga, en la forma y momento que se detallan en el Procedimiento Operativo.
2. Atendiendo exclusivamente a motivos de validez estadística, no serán considerados para los informes agregados los resultados de satisfacción de una asignatura o grupo cuando el número de respuestas recogidas sea inferior al 20% de estudiantes matriculados.
3. Las encuestas deberán realizarse cuando se haya impartido al menos un 40% de la docencia presencial.

TÍTULO SEXTO. CORRECCIÓN DE ERRORES

Artículo 12. Corrección de errores

1. La solicitud de corrección de errores a los informes individuales se presentarán exclusivamente por correo electrónico (serviciocalidad@uma.es) durante los diez días hábiles siguientes al del envío de informes individuales al profesorado y en la forma que se detalle en el Procedimiento Operativo.
2. Las solicitudes de corrección han de motivarse atendiendo a:
 - Que se observe algún error técnico o de codificación.
 - Que haya alguna confusión en titulación, asignatura o nombre del/ la docente.
3. En ningún caso se atenderán reclamaciones basadas en el nivel de satisfacción alcanzado o en los comentarios que haya realizado libremente el estudiantado, siempre que estos últimos no sean ofensivos.

TÍTULO SÉPTIMO. CERTIFICADOS

Artículo 13. Resultados históricos

1. El profesorado en cualquier momento puede solicitar la certificación de los resultados de la evaluación docente de sus estudiantes. La forma se fija en el Procedimiento Operativo al que se refiere el artículo 8 de este Reglamento.
2. La certificación incluirá todos los resultados disponibles para la persona solicitante desde el curso académico 2011/12.





ANEXO VIII. SISTEMA DE INFORMACIÓN PARA LA TOMA DE DECISIONES

INTELIGENCIA INSTITUCIONAL (SISTEMA DE INFORMACIÓN) EN LA UNIVERSIDAD DE MÁLAGA.

Uno de los pilares básicos para mantener cualquier Sistema de Gestión de la Calidad es disponer de un Sistema de Información, donde se integre toda la información necesaria para analizarla y poder tomar decisiones.

La Universidad tiene unas necesidades crecientes de información, debidas a múltiples circunstancias:

1. Seguimiento de la ejecución del Plan Estratégico.
2. Remisión de información a los órganos de control externo: Cámara de Cuentas de la Comunidad Autónoma y al Tribunal de Cuentas estatal.
3. Cumplimiento de los objetivos establecidos en el Contrato Programa de la Universidad con la Consejería de Economía, Conocimiento, Empresas y Universidad de la Junta de Andalucía.
4. Auditoría por la Consejería de Economía, Conocimiento, Empresas y Universidad de la Junta de Andalucía de los datos aportados por la Universidad en cumplimiento del Contrato Programa.
5. Seguimiento de los Contratos Programa de Centros y Departamentos con la Universidad. Gestión por procesos (exigida en el Contrato Programa).
6. Cartas de Servicios.
7. Sistema de quejas y sugerencias.
8. Medición del grado de satisfacción de los grupos de interés.
9. Elaboración de la Memoria de Responsabilidad Social de la Universidad.
10. Verificación de los títulos oficiales (Programa VERIFICA).
11. Sistemas de Garantía de Calidad de los Centros (cubren las exigencias de los títulos impartidos por cada Centro. Programa AUDIT).
12. Evaluación de la actividad docente del profesorado (Programa DOCENTIA-UMA).
13. Seguimiento de los títulos oficiales.
14. Oferta pública de información a la sociedad, exigida por la Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación.
15. Acreditación de títulos oficiales.
16. Información solicitada por la Dirección General de Universidades de la Junta de Andalucía.
17. Información solicitada por el Ministerio de Educación (SIU).
18. Información solicitada por el Instituto Nacional de Estadística.





19. Información solicitada por la CRUE.
20. Petición de datos por los diferentes ranking universitarios.
21. Información solicitada por los diferentes medios de comunicación.
22. Toma de decisiones por parte del Equipo de Gobierno de la Universidad.
23. Cualquier otra necesidad.

La información existe, pero surgen numerosos problemas que dificultan su recopilación, así, por ejemplo:

- Los datos están dispersos en los diferentes sistemas operacionales y bases de datos.
- Existen datos que no están actualizados ni depurados.
- El criterio utilizado para el cálculo del dato existente en el sistema no coincide con el criterio de cálculo del dato demandado.
- Se emplea más tiempo en la extracción del dato que en su análisis.
- Demora en la obtención del dato cuando lo suministra la unidad que lo genera.
- Falta de procedimientos de actuación para el aseguramiento de la obtención y calidad del dato.
- Otros problemas.

La gestión integrada de la información requiere la organización de múltiples datos significativos que se puedan proporcionar tanto al Rector y a su Equipo de Gobierno, para elaborar así la información necesaria que les permita una más rápida y eficaz toma de decisiones, como al resto de grupos de interés interno y externo que necesiten consultar la información.

Un sistema de gestión integrada de la información proporciona a la institución, entre otros, los siguientes beneficios:

- Definición de datos únicos, validados y consensuados para satisfacer la demanda de información.
- Integración de la información generada por los diferentes servicios y unidades de la Universidad.
- Unificación de la información suministrada por la Universidad, con un único acceso al sistema.
- Reducción de los plazos para la obtención de la información.
- Eliminar duplicidades en las estructuras que emiten esta información.

Durante los últimos años, la Universidad de Málaga ha trabajado para definir un Sistema de Información que permita acceder a la información de forma sencilla, evolutiva y gráfica a





todas aquellas personas tanto internas como externas que tengan interés en analizarla para la toma de decisiones.

Durante los últimos años, se ha experimentado con diversas herramientas, pero no han cumplido las expectativas deseadas:

- OBIIE, es el interfaz de nuestro [DataWarehouse DWH](#), una herramienta muy potente para integrar y analizar la información, pero cuyo uso resulta a la vez muy complicado a los usuarios no experimentados (90% de los usuarios de información).
- INFORMES EXCEL, WORD PERSONALIZADOS, ofrecen mucha información de difícil reporte y poca actualización.

Uno de los objetivos principales del Servicio de Calidad es desarrollar capacidades suficientes para proporcionar a cada miembro de la comunidad universitaria acceso autónomo a toda aquella información analítica de valor para el óptimo desempeño de sus funciones, a través de canales especializados y permanentes, obteniendo una utilización eficaz de los mismos.

Esta capacidad es lo que se denomina Inteligencia Institucional, que puede definirse como un sistema de información fiable y disponible, que ofrece, mediante su empleo, el mayor beneficio posible para el conjunto de la institución.

Para iniciar este proceso y conseguir dar soporte a la Inteligencia Institucional, se formularon y respondieron las siguientes preguntas:

- ¿Gozan los datos que atesoramos en nuestra institución de la consideración de recurso estratégico, es decir “de importancia decisiva para el desarrollo” de la propia institución? En la actualidad, no aprovechamos de manera eficiente la información y los datos almacenados, ya que no se realizan estudios de tendencias, de prospección, etc.
- ¿O siguen, por el contrario, siendo considerados sólo como un “subproducto” de la automatización de procesos mediante sistemas informáticos? Efectivamente, hay una mayor preocupación por su almacenamiento y seguridad, sin duda alguna factores clave, y, sin embargo, no se ha logrado sistematizar la utilización de la información disponible.

Con estas premisas, se diseñó una estrategia concreta, para incorporar la Inteligencia Institucional como nueva función, y un Portal de Transparencia, reutilizando el conjunto de datos ya disponibles en el Data warehouse y en todas aquellas bases de datos aisladas y dispersas que aún se mantienen en la universidad.





Después de varios análisis y testeo de distintas herramientas, se han utilizado diversas herramientas para facilitar esta integración:

- **Hojas de cálculo y documentos compartidos**, para recopilar la información dispersa en distintos servicios, responsables además de mantener actualizados sus resultados públicos. Se diseñaron más de 65 plantillas para recopilar los conjuntos de información necesarios para mantener actualizado nuestro portal de Transparencia y la Memoria de Responsabilidad Social. Aunque cada servicio/unidad publica anualmente sus resultados, se trata de documentos compartidos en la web que automáticamente nutren el Portal de Transparencia y la Memoria de Responsabilidad Social.
- **Herramienta de visualización** que permite visualizar los datos y compartir información con toda la organización, o insertarla en su aplicación o sitio web. Permite conectarse a cientos de orígenes de datos, dando vida a los datos con paneles e informes dinámicos.

La unión de estas dos herramientas, así como la explotación de nuestro DWH institucional con las grandes bases de datos (académico, RR.HH. y económico) nos permiten disponer, de forma relativamente sencilla, de un potente Sistema de Información y cumplir con la definición de Inteligencia Institucional, al conseguir:

- Integración de más de 60 conjuntos de datos diferentes (resultados académicos al máximo nivel de asignatura, ordenación académica, recursos humanos, encuestas de satisfacción, acceso a la universidad, prácticas e inserción laboral, resultados de investigación, etc.) en una misma aplicación. La codificación previa de toda esta información ha supuesto un trabajo ingente pero necesario con el fin de que el análisis resulte sencillo a nuestros usuarios.
- Con la integración de esta información, se han elaborado 63 informes diferentes, con distinto grado de profundidad en el análisis, permitiendo analizar en muchos casos, a la Universidad en su conjunto, a un Centro, a tipos de títulos diferentes (grado, máster y doctorado), a un título y las asignaturas que conforman dicho título.
- Estos informes permiten evaluar las distintas dimensiones para la Acreditación de Títulos en todas sus fases (seguimiento, renovación de la acreditación, planes de mejora, etc.).
- Integración de resultados de otras universidades a nivel de ámbito ISCED, para realizar comparaciones necesarias en el proceso de seguimiento de los resultados de nuestras titulaciones, etc.
- Posibilidad de diseño e implementación por parte del propio personal de la Unidad de Calidad lo que unido a su fácil manejo ofrece una mayor celeridad a la hora de incorporar nuevos conjuntos de datos y diseñar nuevos informes gráficos, dinámicos y evolutivos.





UNIVERSIDAD
DE MÁLAGA



- Posibilidad de publicar la información directamente en la web y una actualización masiva y directa.
- Fácil acceso a los usuarios.

Además, toda esta información es pública y accesible a través del portal de Transparencia de la Universidad de Málaga.

[ACCESO AL SISTEMA DE INFORMACIÓN PARA LA DIRECCIÓN](#)



EFQM AENOR



Pabellón de Gobierno. Campus de El Ejido. 29071.
Tel.: 952 137027 E-mail-serviciocalidad@uma.es