UNIVERSIDAD DE MÁLAGA

Escuela Técnica Superior de Ingeniería en Informática

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE LA CALIDAD DE LA ESCUELA TÉCNICA SUPERIOR DE INGENIERÍA EN INFORMÁTICA DE LA UNIVERSIDAD DE MÁLAGA

ÍNDICE

PE01 Elaboración y revisión de la política y objetivos de calidad

PE02 Diseño de la oferta formativa de la Universidad

PE03 Definición de la política de personal académico

PE04 Definición de la política de personal de administración y servicios

PE05 Medición, análisis y mejora continua

PC01 Diseño de la oferta formativa de los Centros

PC02 Garantía de calidad de los programas formativos

PC03 Selección, admisión y matriculación de estudiantes

PC04 Definición de perfiles y captación de estudiantes

PC05 Orientación a los estudiantes

PC06 Planificación y desarrollo de la enseñanza

PC07 Evaluación del aprendizaje

PC08 Gestión y revisión de la movilidad de los estudiantes enviados

PC09 Gestión y revisión de la movilidad de los estudiantes recibidos

PC10 Gestión y revisión de la orientación e inserción profesional

PC11 Gestión de las prácticas externas

PC12 Análisis y medición de los resultados de la formación

PC13 Suspensión del título

PC14 Información pública

PA01 Gestión y control de los documentos y los registros

PA02 Gestión de expedientes y tramitación de títulos

PA03 Captación y selección del personal académico

PA04 Captación y selección del personal de administración y servicios

PA05 Evaluación, promoción, reconocimiento e incentivos del personal académico

PA06 Evaluación, promoción, reconocimiento e incentivos del personal de administración y servicios

PA07 Formación del personal académico

PA08 Formación del personal de administración y servicios

PA09 Gestión de recursos materiales

PA10 Gestión de los servicios

PA11 Gestión y revisión de incidencias, reclamaciones y sugerencias

PA12 Satisfacción de necesidades y expectativas de los grupos de interés

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

Elaboración:	Revisión:	Aprobación:
Comisión de Garantía Interna de la Calidad del Centro Fecha: 15/04/08	Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social Fecha: 24/04/08	Consejo de Gobierno Fecha: 30/04/08

Índice

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

ANEXOS:

F01-PE01. Política de Calidad.

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

Elaboración:	Revisión:	Aprobación:
Comisión de Garantía Interna de la Calidad del Centro	Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social	Consejo de Gobierno
Fecha: 15/04/08	Fecha: 24/04/08	Fecha: 30/04/08

1. OBJETO

El presente procedimiento establece los mecanismos para elaborar y revisar la Política y los Objetivos de la Calidad de la Escuela Técnica Superior de Ingeniería Informática.

2. ALCANCE

Este procedimiento será de aplicación tanto para la definición inicial de la Política y los Objetivos de Calidad como para sus revisiones periódicas que se efectuarán, generalmente, con carácter anual, tal y como se establece en el Manual de Calidad de la Escuela Técnica Superior de Ingeniería Informática.

3. REFERENCIAS/NORMATIVA

La elaboración y revisión de la política y los objetivos de calidad han de tener en cuenta el contexto de la E. T. S. I. Informática, que se refleja, entre otros, en los siguientes elementos:

- Criterios y directrices para la implantación de títulos.
- Plan estratégico de la Universidad de Málaga.

4. DEFINICIONES

- **Política de calidad**: Conjunto de directrices que marcan las intenciones y orientación de una organización con respecto a la Calidad.
- **Objetivo de calidad**: Elemento ambicionado o pretendido que repercute directamente con la calidad.

5. DESARROLLO DE LOS PROCESOS

El Coordinador de Calidad del Centro, con una periodicidad anual (o inferior, si las circunstancias lo requieren; por ejemplo, en situaciones de cambio), realizará una definición o revisión de la política y objetivos de calidad del Centro a partir de los elementos contemplados a nivel institucional. Elaborará un borrador que será estudiado y consensuado con el Equipo Directivo (ED) del Centro. El documento resultante, tras ser analizado y revisado por la Comisión de Garantía de Calidad (CGC), será remitido a la Unidad Técnica de Calidad (UTC) para una revisión de carácter técnico.

Revisados por la UTC, la política y objetivos de calidad definidos (o revisados) se propondrán para su aprobación a la Junta de Centro, con la posible inclusión de enmiendas si se considera oportuno. Una vez aprobados política y objetivos serán firmadas por el Director de la Escuela y se les dará difusión pública de acuerdo al procedimiento especificado para ello.

6. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

Dentro del proceso de revisión del Sistema de Garantía Interna de la Calidad se incluirá la Política de Calidad por si se hubiesen producido, durante ese período, circunstancias de importancia que impliquen un cambio de la misma.

En cuanto a los Objetivos de la Calidad, se hará un seguimiento semestral de los mismos a fin de poner en funcionamiento Acciones Correctivas en el caso de detectarse desviaciones. Asimismo, dentro del proceso de revisión anual del Sistema de Garantía Interna de la Calidad, se comprobará la consecución de los objetivos y se reformularán según el resultado.

Se utilizarán los siguientes indicadores:

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

7. ARCHIVO

Identificación del registro	Soporte del archivo	Responsable custodia	Tiempo conservación
Actas de la Comisión de Garantía de Calidad	Papel e informático	Coordinador de Calidad	3 años
Actas del Equipo de Dirección	Papel e informático	Secretario del Centro	3 años
Actas de la Junta de Centro	Papel e informático	Secretario del Centro	3 años
Objetivos y política de calidad	Papel e informático	Coordinador del Centro	3 años

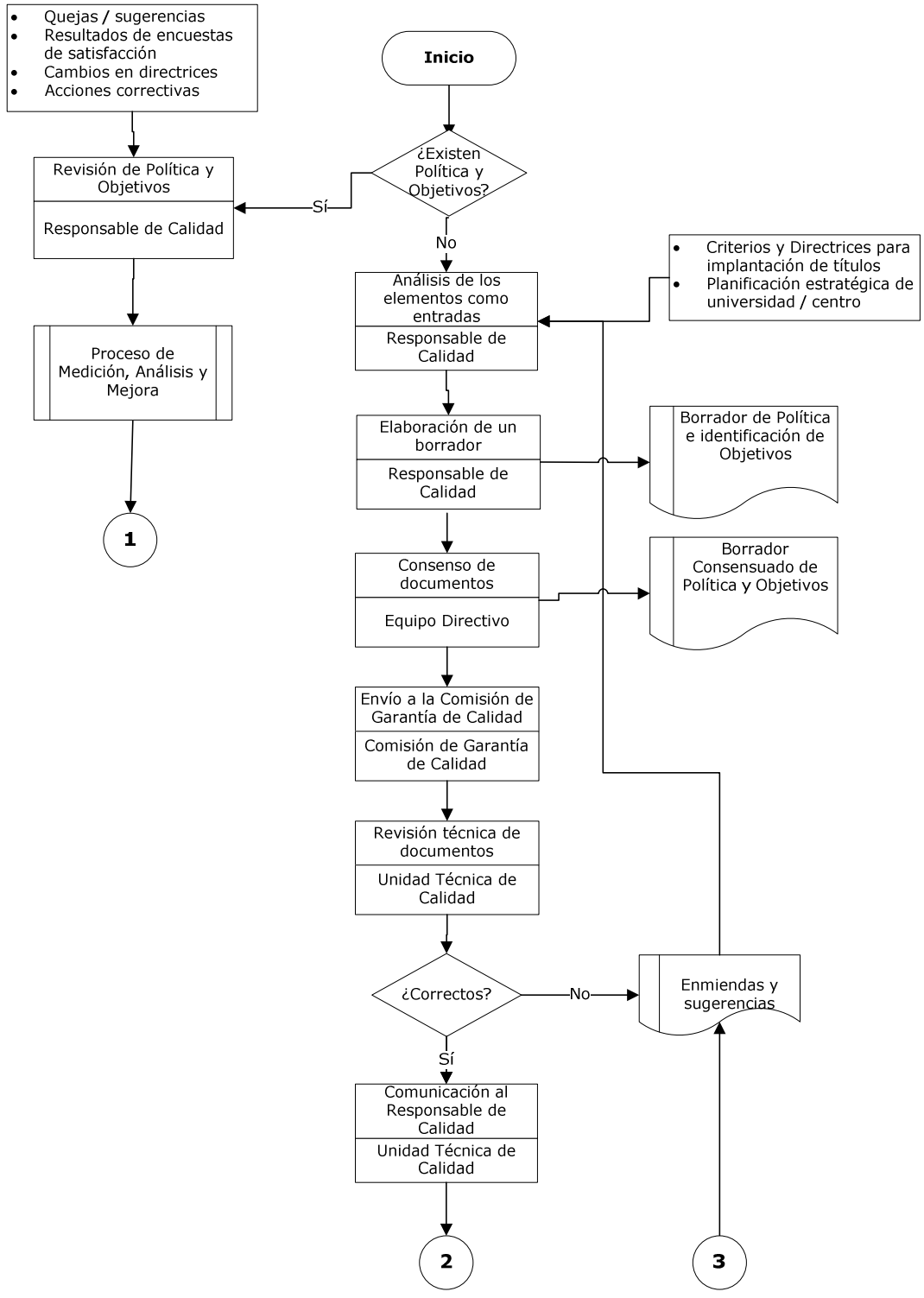
8. RESPONSABILIDADES

Las responsabilidades que cada agente involucrado en la definición y gestión de la política y objetivos de calidad se detalla a continuación.

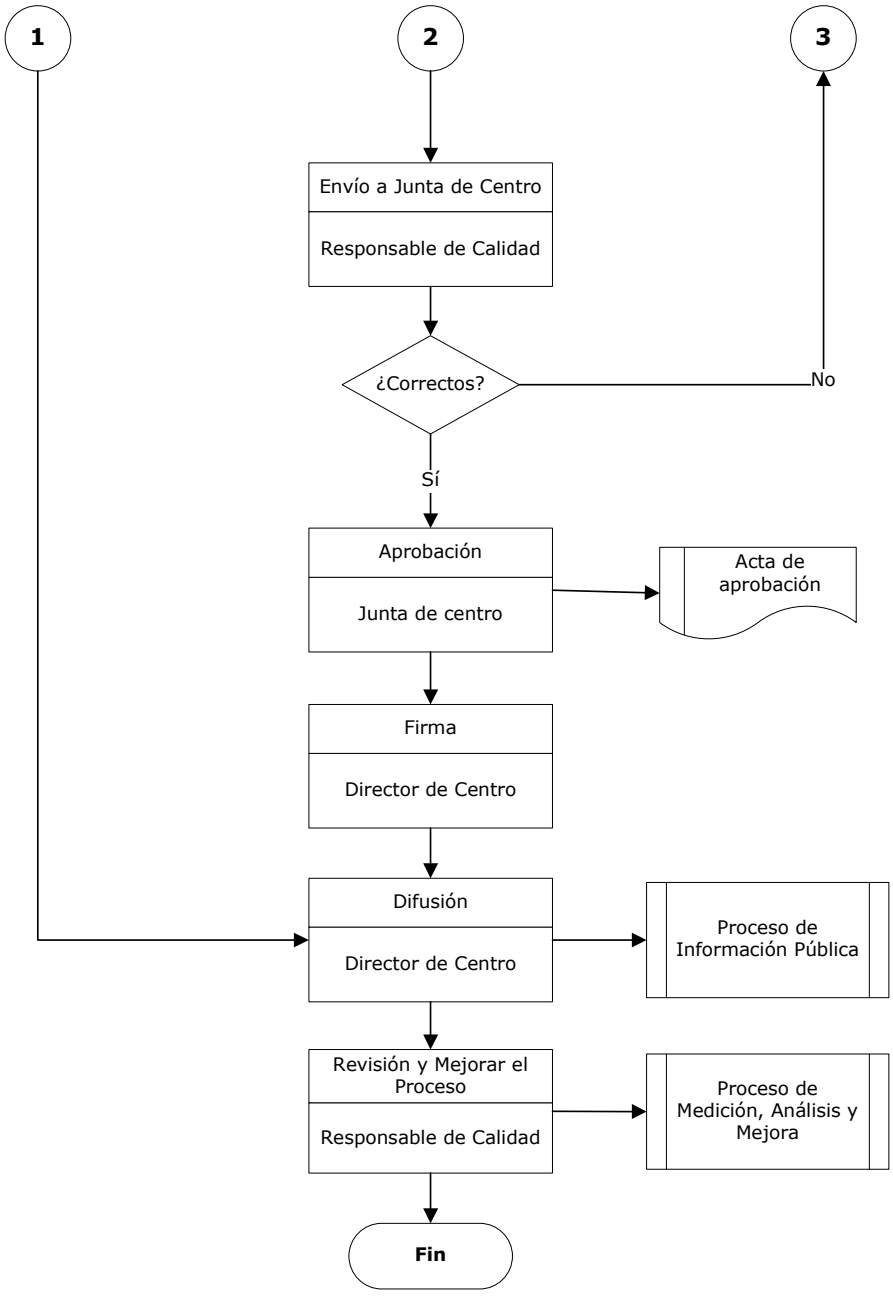
- **Unidad Técnica de Calidad (UTC):** Revisión técnica de los documentos.
- **Comisión de Garantía Interna de la Calidad del Centro (CGC):** Selección de la información que será publicada, los destinatarios de dicha información y los medios para distribuirla. Asimismo, validación de la información obtenida por el Coordinador para sustentar las propuestas de definición y revisión de la política y objetivos de calidad.
- **Coordinador de Calidad del Centro (CC):** Confección de una Política de Calidad, identificación de los objetivos a cubrir, y la presentación de política y objetivos a la Comisión de Garantía de Calidad del Centro.
- **Equipo de Dirección (ED):** Confrontación del la política y objetivos de calidad propuesta por el CC con el contexto del Centro. Aprobación del contenido de la información a publicar, hacia quién va dirigida y el modo de hacerlo y difundir dicha información.
- **Junta de Centro (JC):** Aprobación de la política y objetivos de calidad.
- **Director/a del Centro:** Firma de la política y objetivos de calidad y asunción del liderazgo en la toma de decisiones para seguir la política y cubrir los objetivos.

9. FLUJOGRAMA

Proceso para la elaboración y revisión de la política y los objetivos de calidad



Proceso para la elaboración y revisión de la política y los objetivos de calidad



POLÍTICA DE CALIDAD

La Dirección de la Escuela Técnica Superior de Ingeniería Informática es consciente de la importancia que supone poder garantizar la calidad de productos y servicios en cualquier organismo, por lo que considera una adecuada gestión de la misma un factor estratégico para conseguir que las competencias, habilidades y aptitudes de sus egresados sean reconocidas por los empleadores y por la sociedad en general.

Esta Dirección dirige sus esfuerzos hacia la plena satisfacción de las necesidades y expectativas, razonables, de todos los agentes, tanto internos como externos, a los que el Centro proporciona algún tipo de servicio. Para ello se compromete a emplear todos los recursos técnicos, económicos y humanos a su disposición; siempre dentro del estricto cumplimiento de los requisitos legales aplicables, tanto a nivel autonómico, como estatal y europeo.

Por ello, la Dirección de la E. T. S. de Ingeniería Informática establece las siguientes directrices generales para la consecución de los objetivos de calidad y que constituyen nuestra Política de Calidad:

- Facilitar la formación continua adecuada a todos nuestros empleados, según sus respectivas actividades, así como los conocimientos necesarios para que puedan desarrollar su actividad enfocada a la satisfacción de las necesidades de nuestros usuarios.
- Establecer una sistemática de actuación, y documentarla, para asegurar la calidad de nuestros procesos.
- Conseguir un compromiso permanente de mejora continua como norma de conducta y proponer, y llevar a cabo, las acciones correctivas y preventivas que pudieran ser necesarias.
- Asegurar que la Política de Calidad es entendida y aceptada por todo el personal del Centro y que se encuentra a disposición del público.
- Asegurar que el Sistema de Gestión de la Calidad se mantiene efectivo y que es controlado y revisado de forma periódica.

La Dirección del Centro se compromete a desarrollar permanentemente las directrices que se acuerden en materia de calidad.

Fecha y firma:

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

Elaboración:	Revisión:	Aprobación:
Comisión de Garantía Interna de la Calidad del Centro	Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social	Consejo de Gobierno
Fecha: 15/04/08	Fecha: 24/04/08	Fecha: 30/04/08

Índice

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

ANEXOS:

No proceden

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

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

1. OBJETO

Este documento tiene por objeto establecer el modo por el cual la Universidad de Málaga establece su oferta formativa, partiendo de la situación actual e incorporando nuevos programas formativos (grado y máster universitario).

2. ALCANCE

Este procedimiento es de aplicación a los nuevos programas formativos a desarrollar por cualquiera de los Centros de la Universidad de Málaga.

3. REFERENCIAS/NORMATIVA

- Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales.
- Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre de Universidades.
- Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril, por la que se modifica la Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades. (LOMLOU)
- Estatutos de la Universidad de Málaga.
- Plan Estratégico de la Universidad de Málaga.
- MSGIC-05 Garantía de calidad de los programas formativos.
- Normativa de la Universidad.
- Programa VERIFICA de la ANECA.
- Diseño de la oferta formativa de los Centros (PC01).

4. DEFINICIONES

No se considera necesario establecer definiciones en este procedimiento.

5. DESARROLLO DE LOS PROCESOS

El Consejo de Dirección junto con el Consejo de Gobierno, asumiendo las directrices y catálogo de titulaciones vinculadas a las existentes establecidas por el Consejo Andaluz de Universidades, son los responsables de definir la oferta formativa de la Universidad de Málaga, teniendo en cuenta las propuestas de los Centros.

Serán los Centros los responsables de elaborar los programas de Grado liderado por las Comisiones de Centro para la elaboración de propuestas de estudios de grado, siguiendo las directrices establecidas por el Vicerrectorado de Ordenación Académica. Estas comisiones deberán desarrollar todos los trabajos técnicos de que resulten necesarios para la elaboración de la propuesta del Título de Grado que se le encomiende. En cualquier caso, en la elaboración de las propuestas de Títulos de Grado se valorarán los informes y sugerencias, que sobre planes de estudios, puedan emitir los distintos Departamentos que impartan, o puedan impartir, docencia en los actuales títulos o en los propuestos, así como, en su caso, los emitidos por los agentes económicos y sociales.

Una vez contrastados con los informes y sugerencias de los Departamentos interesados y, en su caso, de los colectivos e instituciones implicadas, la propuesta que el centro remita al Vicerrectorado de Ordenación Académica, previa aprobación por la Junta de Centro, se acompañará de un anexo en el que se recojan las opiniones que no se hayan asumido.

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

Una vez elaboradas las Memorias, se enviarán al Vicerrectorado de Ordenación Académica a efectos de comprobar el cumplimiento de las directrices y criterios establecidos.

Por parte del Servicio de Ordenación Académica

Una vez recibidas estas propuestas en el Vicerrectorado de Ordenación Académica, se emitirá un informe técnico que, junto con la Memoria, será valorado por una "Comisión de Estudios de Grado", en la que se contará con expertos externos.

La Comisión de Estudios de Grado de la Universidad de Málaga, emitirá un informe sobre su viabilidad académica y los recursos humanos y materiales disponibles y necesarios y se dará cuenta a la Comisión de Centro para la elaboración de propuestas de estudios de grado para que dentro del plazo de diez días proceda a corregir los errores y/o completar la información no aportada.

Cumplido el trámite anterior, con carácter previo a la remisión de la propuesta de memoria definitiva para su valoración por el Consejo de Gobierno de la Universidad, habrá de pronunciares la Junta de Centro correspondiente, de acuerdo con lo establecido en los Estatutos de la Universidad de Málaga.

El Consejo de Gobierno aprobará aquellas propuestas que considere oportunas y procederá a la Consejería de Innovación, Ciencia y Tecnología para que emita el informe favorable para dar su traslado al Consejo de Universidades para la verificación.

Una vez verificadas, se solicitará a la Consejería de Innovación, Ciencia y Tecnología la autorización de implantación, que conllevará la inscripción en el Registro de Universidades, Centros y Títulos.

5.2. Diseño de la oferta de programas de Máster

5.2.1.- Implantación de un Título de Máster Oficial

Los planes de estudios conducentes a la obtención del Título de Máster Oficial serán aprobados por el Consejo de Gobierno, a iniciativa propia o a propuesta de las Juntas de Centro. También podrán elevar propuestas los Consejos de Departamento y los Institutos Universitarios de Investigación, con el acuerdo favorable de los Centros correspondientes.

Se establece, como paso previo a la elaboración de la propuesta del correspondiente plan de estudios, la presentación de un Anteproyecto de Título Máster. Este Anteproyecto se elaborará atendiendo a los protocolos y directrices que establezca el Vicerrectorado de Ordenación Académica. Realizado el análisis y valoración inicial del anteproyecto por parte del Vicerrectorado Ordenación Académica y de la Comisión de Posgrado, corresponderá al Consejo de Dirección pronunciarse sobre la admisión/inadmisión del Anteproyecto de Título Máster presentado.

El Anteproyecto de Título de Máster admitido será comunicado a la Comunidad Autónoma para su conocimiento y, si corresponde, autorización para continuar con la elaboración de la propuesta de implantación del Título.

La elaboración de la propuesta del correspondiente plan de estudios corresponderá a la Comisión Académica del Máster. La propuesta que se remita al Vicerrectorado de Ordenación Académica deberá contar con el acuerdo favorable de la/s Junta/s de Centro responsable/s de los estudios.

Corresponderá a las comisiones constituidas en el seno del Vicerrectorado de Ordenación Académica (Comisión de Posgrado, Comisión Externa de Expertos u otras específicas que pudieran considerarse), el análisis y estudio técnico de la propuesta de plan de estudios presentada. Únicamente serán sometidas a la consideración del Consejo de Gobierno aquellas propuestas que cuenten con un informe global de valoración favorable, emitido por la Comisión de Posgrado.

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

Tras la verificación positiva del plan de estudios y con la autorización de la Junta de Andalucía, el Ministerio de Ciencia e Innovación elevará al Gobierno la propuesta para el establecimiento del carácter oficial del título y su inscripción en el Registro de Universidades, Centros y Títulos (RUCT), cuya aprobación mediante acuerdo del Consejo de Ministros será publicada en el Boletín Oficial del Estado.

5.2.2.- Modificación de planes de estudio conducentes a la obtención de un Título de Máster Oficial:

El procedimiento de modificación de un plan de estudio conducente a la obtención del Título de Máster Oficial se iniciará a instancias del Consejo de Gobierno, a iniciativa propia o a propuesta de la Junta de Centro responsable de dicho Título. También podrán presentar propuestas de modificación los Consejos de Departamento y los Institutos Universitarios de Investigación, con el acuerdo favorable de la/s Junta/s de Centro a quien corresponda su organización.

La elaboración de la propuesta de modificación del plan de estudios corresponderá a la Comisión Académica del Máster. La propuesta que se remita al Vicerrectorado de Ordenación Académica deberá contar con el acuerdo favorable de la/s Junta/s de Centro responsable/s de los estudios.

Corresponderá a las comisiones constituidas en el seno del Vicerrectorado de Ordenación Académica (Comisión de Posgrado, Comisión externa de Expertos u otras específicas que pudieran considerarse), la valoración y el análisis de la propuesta presentada. Únicamente serán sometidas a la consideración del Consejo de Gobierno las propuestas de modificación que cuenten con informe global favorable, emitido por la Comisión de Posgrado.

Una vez aprobada por el Consejo de Gobierno la propuesta de modificación del plan de estudio, se dará traslado de la misma, previa autorización de la Junta de Andalucía, al Consejo de Universidades que las enviará a la ANECA para su valoración, conforme a los procedimientos previstos en el RD 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales.

6. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

Se utilizarán los siguientes indicadores:

- Tasa de graduación. (IN03-PE02)

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

La Comisión de Garantía Interna de la Calidad del Centro, en coordinación con el Vicerrectorado competente, anualmente, analizará la validez de la oferta formativa que realiza el Centro (PC01. Diseño de la oferta formativa de los Centros, PC02. Garantía de calidad de los programas formativos), proponiendo modificaciones, si proceden.

El proceso PC12. Análisis y medición de los resultados de la formación, aportará la información necesaria para este seguimiento y medición.

7. ARCHIVO

Identificación del registro	Soporte de archivo	Responsable custodia	Tiempo de conservación
Actas Consejo de Gobierno/Consejo de Dirección	Papel y/o informático	Secretaría Consejo de Gobierno/Consejo de Dirección	6 años
Propuesta de los programas de grado	Papel y/o informático	Centro	6 años
Acta Comisión de Ordenación Académica	Papel y/o informático	Vicerrectorado de Ordenación Académica	6 años

Informe emitido por la Consejería de Innovación, Ciencia y Tecnología	Papel y/o informático	Vicerrectorado de Ordenación Académica	6 años
Resolución de verificación de Consejo de Universidades	Papel y/o informático	Vicerrectorado de Ordenación Académica	6 años
Copia de la Inscripción en el Registro de Universidades, Centros y Títulos	Papel y/o informático	Secretaría General	6 años
Actas de aprobación Consejo de Gobierno	Papel y/o informático	Secretaría Consejo de Gobierno	6 años
Memorias Programas de Postgrado	Papel y/o informático	Vicerrectorado de Ordenación Académica	6 años
Informe de los Departamentos, Centros y Vicerrectorados implicados	Papel y/o informático	Vicerrectorado de Ordenación Académica	6 años
Acta de la Comisión de Postgrado	Papel y/o informático	Vicerrectorado de Ordenación Académica	6 años
Informe del Consejo Social	Papel y/o informático	Secretaría Consejo Social	6 años

Aunque estas evidencias son externas al Centro, el Coordinador de Calidad del Centro deberá intentar recabar para su archivo las que considere oportunas.

8. RESPONSABILIDADES

- **Comisión de Estudios de Grado**: Emitir informe sobre el anteproyecto de grado.
- **Junta de Centro**: Crear Comisión de Centro para la elaboración de propuestas de estudios de grado, aprobar propuesta de título de grado y remitirlo al Vicerrectorado de Ordenación Académica para que compruebe el cumplimiento

de las directrices y criterios establecidos. El cual emitirá un informe técnico que, junto con la Memoria, será valorado por la Comisión de Estudios de Grado.

- **Comisión de Estudios de Grado**: Valoración del anteproyecto de grado.
- **Departamento, Instituto Universitario o Centro**: Elaborar propuesta de máster.
- **Comisión de Estudios de Posgrado**: Revisar propuesta de máster y remitir a Consejo de Gobierno para su aprobación.
- **Consejo de Gobierno y Consejo Social**: Aprobación del diseño de la oferta formativa.
- **ANECA**: Verificación del diseño de la oferta formativa.
- **Comisión de Garantía de la Calidad del Centro**: Analizar la adecuación de la oferta formativa procedente de su Centro y realizar propuestas de mejora.

9. FLUJOGRAMA

No se considera necesario.

Índice

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

ANEXOS:

F01-PE03. Ejemplo de Política de Personal Académico

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

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

1. OBJETO

El objeto del presente procedimiento es establecer la sistemática a aplicar en la elaboración y la revisión de la Política de Personal Académico de la Universidad de Málaga.

2. ALCANCE

Este procedimiento será de aplicación tanto para la definición inicial de la Política de Personal Académico como para sus revisiones. Las revisiones de la Política de Personal Académico se deberán realizar cada cuatro años. Anualmente se deberá realizar una revisión del grado de cumplimiento.

Dada la normativa actual en la Universidad española, la Política de Personal Académico es responsabilidad de los Órganos de Gobierno de la Universidad. Los Centros tienen sus cauces de participación en los mismos y deben aportar sus propuestas desde la óptica de las titulaciones que se imparten en ellos.

La Política de Personal debe contemplar las características propias de los Centros y Departamentos y dar respuestas o propuestas concretas para cada uno de ellos en el caso de que así fuera necesario.

3. REFERENCIAS/NORMATIVA

- Ley 7/2007, de 12 de abril, del Estatuto Básico del Empleado Público.
- Real Decreto Legislativo 1/1995, de 24 de marzo, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores.
- Ley 53/1984, de 26 de diciembre, de Incompatibilidades del Personal al servicio de las Administraciones Públicas.
- Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades
- Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril, por la que se modifica la Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades.

- Ley 15/2003, de 21 de diciembre, Andaluza de Universidades.
- Real Decreto 1312/2007, de 5 de octubre, por el que se establece la acreditación nacional para el acceso a los cuerpos docentes universitarios.
- Real Decreto 774/2002, de 26 de julio, por el que se regula el sistema de habilitación nacional para el acceso a Cuerpos de Funcionarios Docentes Universitarios y el régimen de los concursos de acceso respectivos, modificado por el Real Decreto 338/2005, de 1 de abril.
- Real Decreto 1313/2007, de 5 de octubre, por el que se regula el régimen de los concursos de acceso a los cuerpos docentes universitarios.
- Real Decreto 898/1985, de 30 de abril, sobre régimen del profesorado universitario, modificado y completado por el Real Decreto 1200/1986. de 13 de junio, y por el Real Decreto 554/1991, de 12 de abril.
- Estatutos de la Universidad de Málaga (BOJA de 09/06/2003)
- Plan estratégico de la Universidad de Málaga
- Acuerdo Sindical sobre Personal Docente e Investigador Contratado de la Universidad de Málaga, de 27 de marzo de 2007.
- Primer Convenio Colectivo del Personal Docente e Investigador con Contrato Laboral de las Universidades Públicas de Andalucía.
- Acuerdo de 28 de julio de 2004 suscrito entre la Consejería de Innovación, Ciencia y Empresa de la Junta de Andalucía, las Universidades públicas de Andalucía y las Centrales Sindicales CC.OO., FETE-UGT y CSI-CSIF, para la adaptación y estabilización del personal docente e investigador contratado de las Universidades públicas andaluzas.
- Diversos acuerdos del Consejo de Gobierno de la Universidad de Málaga:
    - Acuerdo de 19 de julio de 2006, sobre el Reglamento que regula la contratación mediante concurso público de personal docente e investigador en la Universidad de Málaga.
    - Acuerdo de 5 de abril de 2006, sobre los Baremos para la contratación laboral de personal docente e investigador de la Universidad de Málaga.
    - Acuerdo de 24 de junio de 2005, sobre el Reglamento que regula el Acceso a Cuerpos de Funcionarios Docentes Universitarios en la Universidad de Málaga.
- Relación de Puestos de Trabajo (RPT)

4. DEFINICIONES

- **Política de Personal**: conjunto de directrices que marcan las intenciones y orientación de una organización con respecto a la selección, promoción y formación del Personal. Está en relación directa con el Plan Estratégico de la Universidad.

5. DESARROLLO DE LOS PROCESOS

La elaboración y la revisión de la Política de Personal Académico responden al esquema presentado en el flujograma.

La Política de Personal Académico es un documento estratégico de la Universidad y debe revisarse en profundidad conjuntamente con el Plan Estratégico. Su elaboración y revisión debe contar con el VºBº del Consejo de Gobierno.

El borrador de la Política de Personal Académico es elaborado por el Vicerrectorado de Profesorado, Formación y Coordinación con objeto de garantizar y mejorar la calidad del personal académico y de apoyo a la docencia y, de acuerdo con las líneas del Plan Estratégico, con objeto de adecuar los recursos humanos a las nuevas exigencias del Espacio Europeo de Educación Superior. Posteriormente, este documento debe ser presentado al Consejo de Dirección, para su debate en el seno del equipo rectoral. Igualmente, se informará a los representantes de los trabajadores, quienes podrán realizar las sugerencias que consideren oportunas. Una vez revisado el documento con las sugerencias recibidas, se dará traslado al Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social, que deberá validarlo antes de su aprobación por el Consejo de Gobierno.

Una vez aprobado, se procederá a la firma de la Rectora y, finalmente, a su difusión.

6. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

Se utilizará el siguiente indicador:

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

La Política de Personal Académico debe ser sometida a medición al igual que toda la política de carácter estratégico de la Universidad. Anualmente debe realizarse una evaluación del grado de cumplimiento de la misma.

Cada cuatro años y, en general, coincidiendo con la revisión del Plan Estratégico, se debe realizar una revisión en profundidad de la Política de Personal Académico.

7. ARCHIVO

En el diagrama de flujo se pueden encontrar tanto los documentos que deben utilizarse como base para la ejecución de acciones, como aquellos que se generan en cada etapa (actas de reuniones, borradores, documentos finales,…).

Identificación del registro	Soporte de archivo	Responsable custodia	Tiempo de conservación
Propuesta inicial Política de Personal Académico	Papel o informático	Vicerrectorado de Profesorado, Formación y Coordinación	6 años
VºBº / Enmiendas y sugerencias	Papel o informático	Vicerrectorado de Profesorado, Formación y Coordinación	6 años
Política de Personal Académico	Papel o informático	Vicerrectorado de Profesorado, Formación y Coordinación	6 años

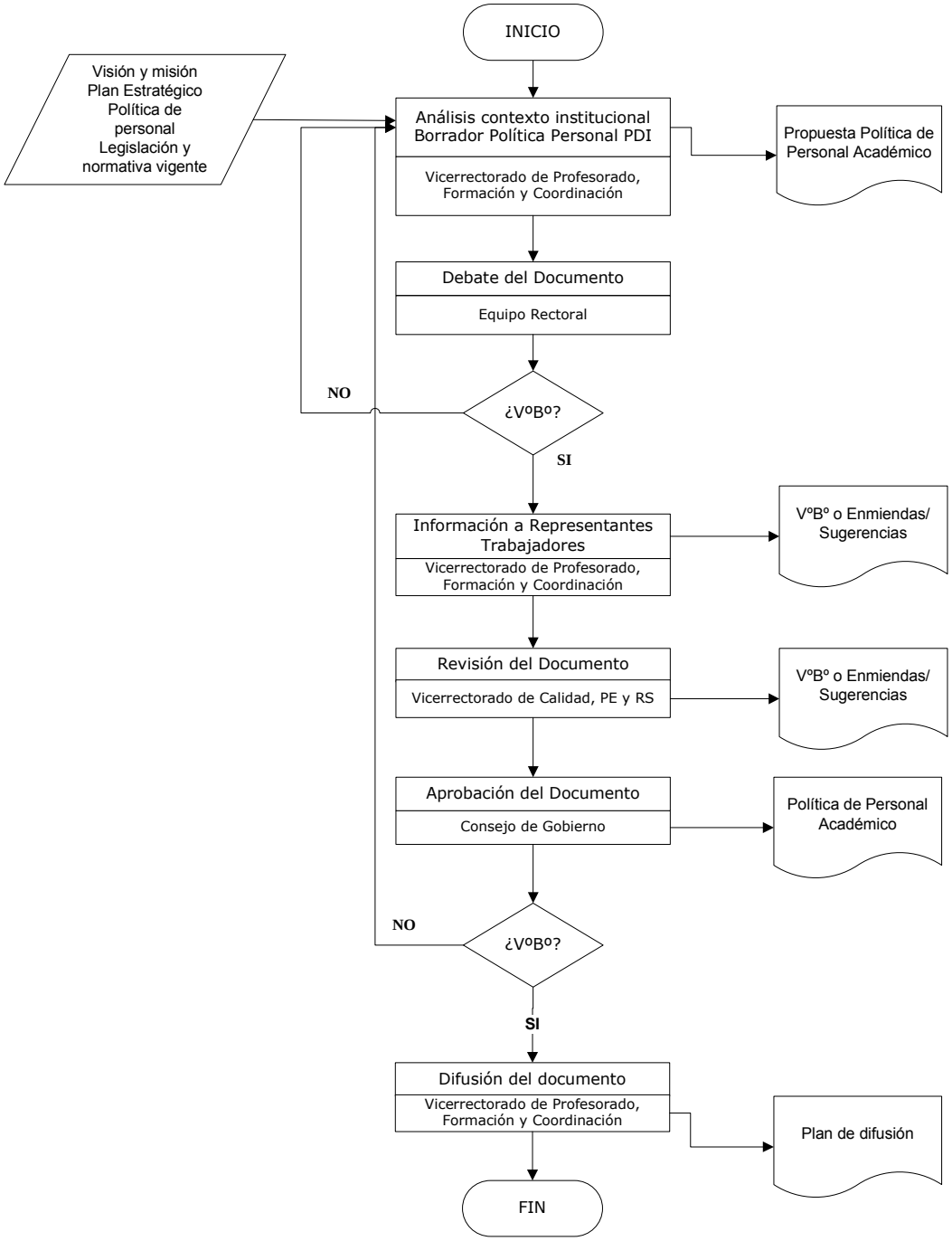
Aunque estas evidencias son externas al Centro, el Coordinador de Calidad del Centro recabará para su archivo las que considere oportunas.

8. RESPONSABILIDADES

- **Vicerrectorado de Profesorado, Formación y Coordinación**: elaborar la propuesta de Política de Personal Académico, difundir el documento, una vez aprobado y firmado. Custodiar los registros del proceso.
- **Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social**: validar el borrador de Política de Personal Académico, aportando las mejoras pertinentes.
- **Consejo de Gobierno**: aprobar el documento.
- **Rectora**: firmar el documento.

9. FLUJOGRAMA

Definición de la Política de Personal Académico



EJEMPLO DE POLÍTICA DE PERSONAL ACADÉMICO DE LA UNIVERSIDAD DE MÁLAGA

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.

En esta política se incluirán los siguientes puntos:

- 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.

Fecha y firma:

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

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

Índice

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

ANEXOS:

F01-PE04. Ejemplo de Política de Personal de Administración y Servicios

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

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

1. OBJETO

Este proceso tiene por objeto secuenciar el conjunto de actividades que permitan establecer un sistema eficaz para la implementación de Políticas de Personal de Administración y Servicios en la Universidad de Málaga, teniendo de referencia el Plan Estratégico de la Universidad como documento que establece los objetivos institucionales de las distintas áreas estratégicas.

2. ALCANCE

El Plan Estratégico de la Universidad de Málaga 2005/2008 define la Gestión y Servicios a la Comunidad Universitaria como una de sus áreas estratégicas, fijándose los objetivos institucionales en la misma; así como, sus líneas estratégicas y acciones o proyectos.

Las Políticas de Personal deben desarrollarse, por una parte, en torno a estos objetivos puntuales y, por otra, en atención a las exigencias de calidad en la gestión ordinaria de los Recursos Humanos.

Tanto la elaboración como, en su caso, las revisiones, se llevarán a cabo en los términos y plazos que establezcan los correspondientes órganos de gobierno de la Universidad.

3. REFERENCIAS/NORMATIVA

La Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades, en su artículo 73.3, establece lo siguiente:

“El personal funcionario de administración y servicios se regirá por la presente Ley y sus disposiciones de desarrollo, por la legislación general de funcionarios, y por las disposiciones de desarrollo de ésta que elaboren las Comunidades Autónomas, y por los Estatutos de su Universidad.

El personal laboral de administración y servicios, además de las previsiones de esta Ley y sus normas de desarrollo y de los Estatutos de su Universidad, se regirá por la legislación laboral y los convenios colectivos aplicables."

Por tanto, las políticas de Personal se deberán definir en este marco normativo al que se encuentra sujeto el Personal de Administración y Servicios; así como, en atención a aquellas otras normas que puedan incidir en su elaboración. Igualmente, serán de aplicación los acuerdos y resoluciones de sus órganos de gobierno. Todo ello, en referencia al correspondiente Plan Estratégico.

4. DEFINICIONES

Se define la Política de Personal como el conjunto de directrices que marcan las intenciones y orientación de una organización con respecto a la selección, promoción y formación del Personal

5. DESARROLLO DE LOS PROCESOS

El proceso se inicia con el análisis de la situación y de las necesidades que conllevan la planificación de la gestión de los recursos humanos; así como, de las exigencias derivadas de los objetivos y acciones establecidos por el Plan Estratégico de la Universidad.

Este análisis se concreta en un borrador de propuesta que se somete a debate y negociación con los agentes sociales implicados. Posteriormente, son revisados por las unidades técnicas y de calidad, para su posterior aprobación por los órganos de gobierno correspondientes.

6. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

El seguimiento de la Política de Personal, sin perjuicio de las competencias que tengan atribuidas los distintos órganos de la Universidad, se llevará a cabo por la Unidad responsable de la gestión de los Recursos Humanos.

Por otra parte, deberá llevarse a cabo una completa revisión en los términos y plazos que establezcan los órganos de gobierno correspondientes.

Se utilizará el siguiente indicador, para la medición:

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

7. ARCHIVO

Identificación del registro	Soporte de archivo	Responsable de la custodia	Tiempo de conservación
Borrador de propuesta	Papel o informático	Vicegerencia de Recursos Humanos	4 años
Documento resultante negociación agentes sociales	Papel o informático	Vicegerencia de Recursos Humanos	4 años
Documento revisión unidades técnica y de calidad	Papel o informático	Vicegerencia de Recursos Humanos/Unidades Técnica y de Calidad	4 años
Acuerdo órgano de gobierno	Papel o informático	Secretaría General	- - -

8. RESPONSABILIDADES

Órganos de gobierno de la Universidad

- Rectora
- Gerente

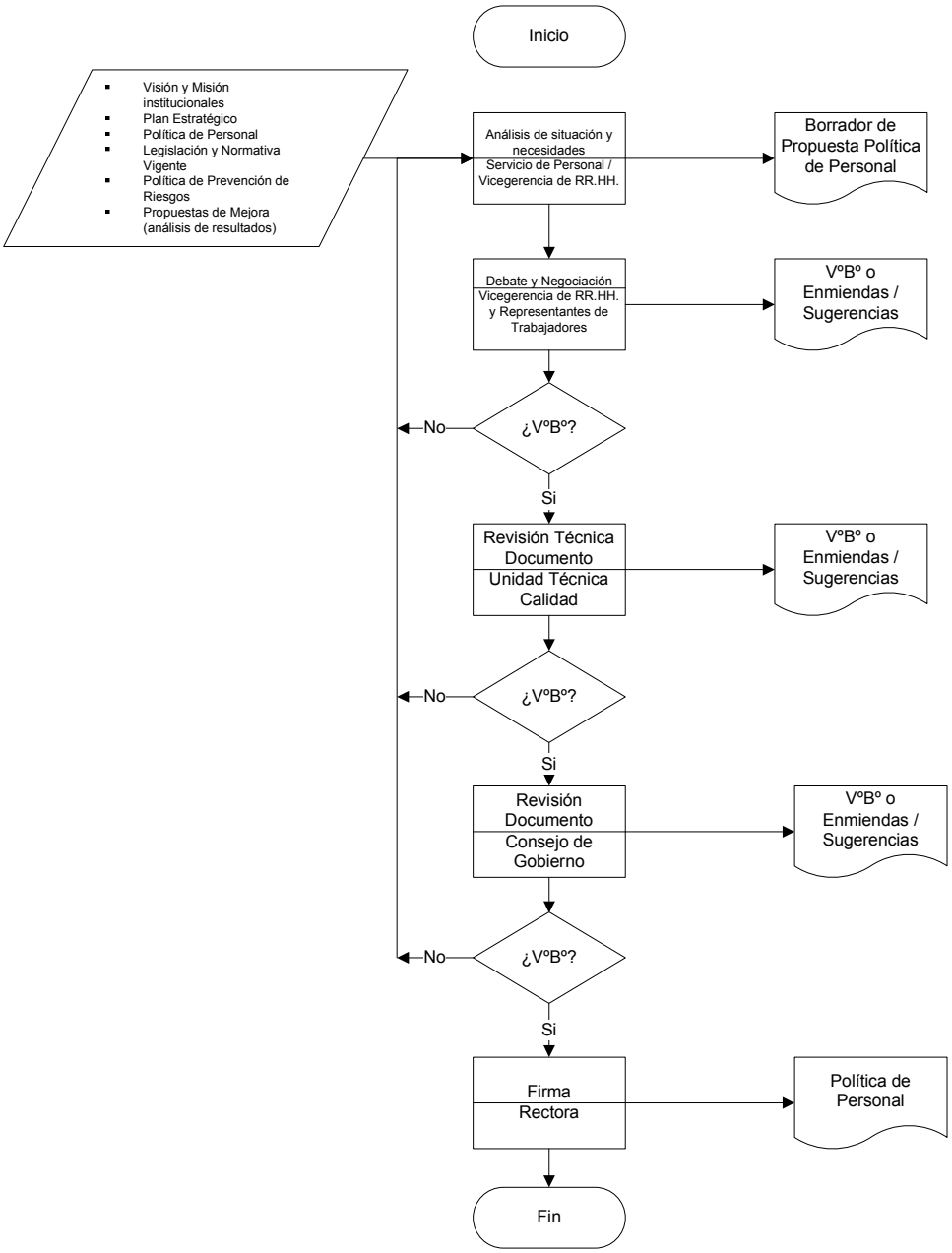
- Consejo de Gobierno

Unidades Administrativas

- Vicegerencia de Recursos Humanos
- Unidades Técnica y de Calidad
- Agentes Sociales
- Organizaciones Sindicales

9. FLUJOGRAMA

Proceso de Definición de la Política de Personal de Administración y Servicios



EJEMPLO DE POLÍTICA DE PERSONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SERVICIOS DE LA UNIVERSIDAD DE MÁLAGA

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 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.

En esta política se incluirán los siguientes puntos:

- 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.

Fecha y firma:

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

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

Índice

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

ANEXOS:

F01-PE05. Modelo de Ficha de Acción de Mejora (AMZZ-PXZZ)

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

Elaboración:	Revisión:	Aprobación:
Comisión de Garantía Interna de la Calidad del Centro	Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social	Consejo de Gobierno
Fecha: 15/04/08	Fecha: 24/04/08	Fecha: 30/04/08

1. OBJETO

El objeto del presente documento es definir cómo la E. T. S. I. Informática mide y analiza los resultados del aprendizaje, de la inserción laboral y de la satisfacción de los grupos de interés, así como cualquier otro resultado que pueda afectar a la calidad de la formación que imparten. A partir de este análisis, el procedimiento indica cómo se establecen los objetivos anuales y propuestas para la mejora de la calidad de las enseñanzas impartidas y se realiza el seguimiento de los mismos.

2. ALCANCE

Todas las titulaciones del Centro.

3. REFERENCIAS/NORMATIVA

La medición, análisis y mejora continua han de tener en cuenta el contexto de la E. T. S. I. Informática, que se refleja, entre otros, en los siguientes elementos:

- Manual del Sistema de Garantía Interna de Calidad.
- Proceso de elaboración y revisión de la política y objetivos de calidad (PE01).

4. DEFINICIONES

No proceden.

5. DESARROLLO DE LOS PROCESOS

La E.T.S.I. Informática, en su labor de mejora continua de la formación que imparte, analiza en cada uno de los dos cuatrimestres en que se organiza el curso académico los resultados que obtienen sus principales procesos. De la comparación con los objetivos propuestos, y siempre que se considere que existe una desviación

apreciable, se establecen acciones de mejora que permitan un acercamiento a dichos objetivos. Asimismo, el Centro realiza el seguimiento programado de las acciones incluidas en los Planes Anuales de Mejora, analizando su grado de consecución y proponiendo modificaciones, si procede, para garantizar su desarrollo.

Esta labor es realizada por la Comisión de Garantía de Calidad, que, en la última reunión del curso académico, y en base a toda la información disponible del seguimiento realizado, propone los nuevos objetivos de calidad para el próximo curso, así como el correspondiente Plan Anual de Mejora.

5.1. Obtención y revisión de la información

La información que la CGC debe analizar procede de los resultados del análisis de necesidades, expectativas y satisfacción de los diferentes grupos de interés, de los resultados académicos, de la inserción laboral, así como de cada uno de los procesos clave definidos en el SGIC.

El Coordinador de Calidad del Centro es responsable de recopilar, revisar y de comprobar la validez de toda la información necesaria, con el soporte de la Unidad Técnica de Calidad de la Universidad de Málaga.

5.2. Análisis de resultados

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

De este análisis, elabora un informe anual, como se indica en los apartados siguientes. Caso de producirse desviaciones apreciables y tras analizar las causas de las mismas, propone la realización de acciones correctivas para facilitar la consecución de los objetivos y mejoras propuestas.

5.3. Informe anual del SGIC

En la última sesión de la CGC del curso académico, además de la revisión de seguimiento correspondiente elaborará un Informe Anual de Resultados del SGIC en el que se han de proponer los objetivos de calidad para la próxima anualidad elaborados a partir del análisis del grado de cumplimiento y de posibles nuevas consideraciones.

El Informe Anual de Resultados debe también contener las propuestas de mejora que la CGC estime como consecuencia de toda la revisión realizada, y que podrán alcanzar a la documentación del SGIC, el desarrollo de los procesos, etc.

Como consecuencia de la priorización de las propuestas de mejora realizadas, se debe establecer el Plan Anual de Mejora (PAM) del Centro siguiendo el anexo 1. Este Informe Anual, con el análisis global de los resultados alcanzados y las propuestas de objetivos de calidad y de Plan Anual de Mejora para el año siguiente, deben remitirse para su aprobación a la Junta de Centro, responsabilizándose el Coordinador de Calidad de su difusión y aplicación.

6. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

Para la medición y análisis de los resultados se tendrán en cuenta todos los indicadores de los procesos clave del SGIC, ya definidos en los diferentes procedimientos del mismo. En cuanto a los Objetivos de la Calidad, se hará un seguimiento semestral de los mismos a fin de poner en funcionamiento Acciones Correctivas en el caso de detectarse desviaciones. Asimismo, dentro del proceso de revisión anual del Sistema de Gestión de la Calidad, se comprobará la consecución de los objetivos y se reformularán según el resultado.

Se utilizarán los siguientes indicadores:

- Establecimiento de los indicadores del SGIC (IN14-PE05).
- Realización del informe de resultados del SGIC (IN15-PE05).

- Porcentaje de acciones de mejora realizadas (IN16-PE05).

7. ARCHIVO

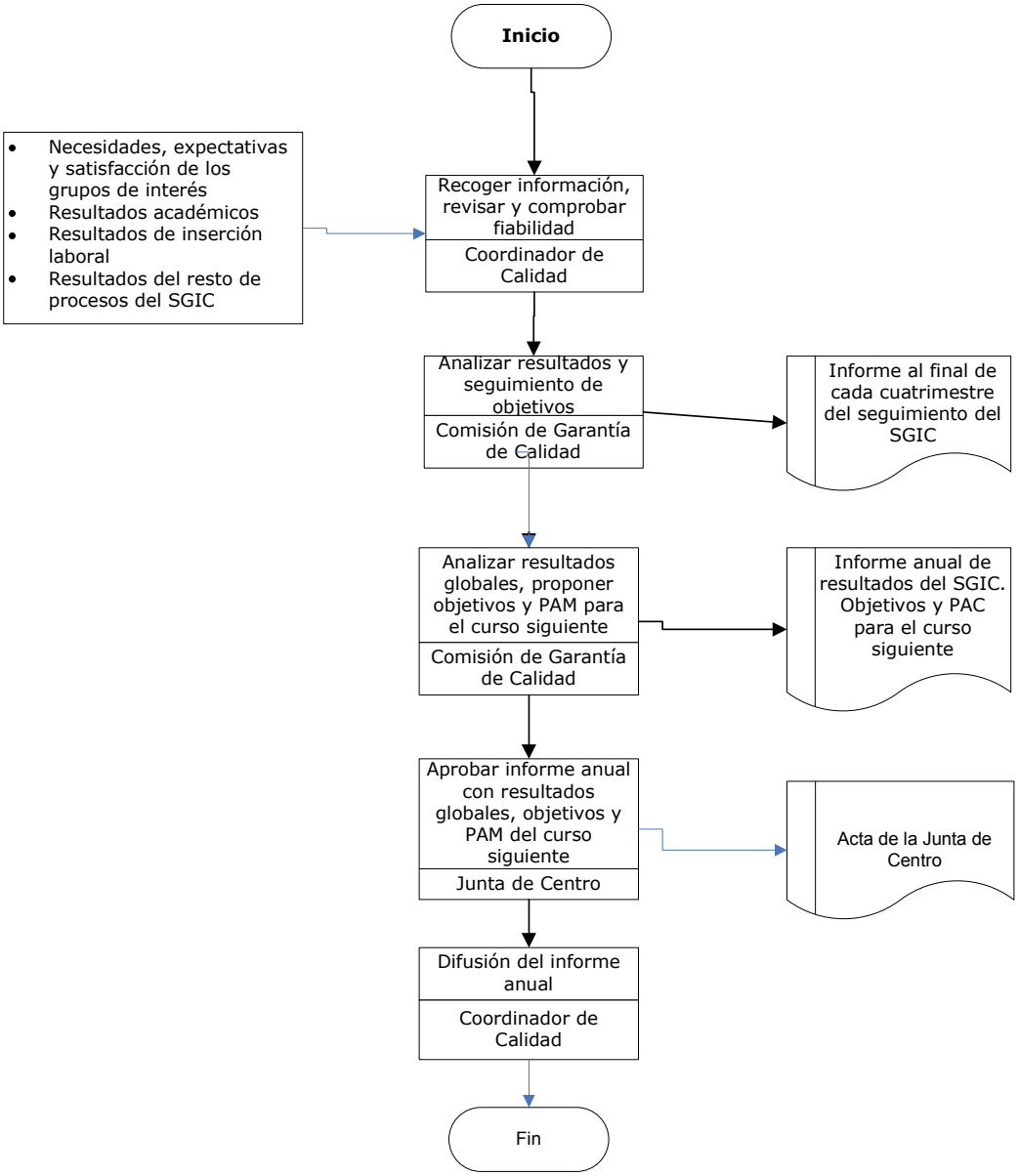
Identificación del registro	Soporte del archivo	Responsable custodia	Tiempo conservación
Informe anual con objetivos y Plan de Mejora	Papel e informático	Coordinador de Calidad	3 años
Acta de la Junta de Centro con la aprobación del Plan Anual de Mejoras	Papel e informático	Secretario del Centro	3 años

8. RESPONSABILIDADES

- **Junta de Centro (JC)**: Aprueba el Informe anual con objetivos y Plan de Mejora elaborado por la CGC.
- **Comisión de Garantía Interna de la Calidad (CGC)**: Analiza toda la documentación que le facilita el Coordinador de Calidad, incluyendo el nivel de consecución de los objetivos anuales y del Plan Anual de Mejora. Elabora un informe cuatrimestral de seguimiento de los resultados del SGIC y uno anual en el que además del análisis de resultados propone nuevos objetivos para el curso siguiente y el Plan Anual de Mejora.
- **Coordinador de Calidad del Centro (CC)**: Recoge la toda la información disponible y la remite a la Comisión de Garantía de Calidad. Difunde los objetivos anuales para el próximo curso y los resultados de la revisión.

9. FLUJOGRAMA

Proceso de medición, análisis y mejora



FICHA DE ACCIÓN DE MEJORA

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

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

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

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

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

Elaboración:	Revisión:	Aprobación:
Fecha: 15/04/08	Fecha: 24/04/08	Fecha: 30/04/08

Índice

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

ANEXOS:

No proceden

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

Elaboración:	Revisión:	Aprobación:
Comisión de Garantía Interna de la Calidad del Centro Fecha: 15/04/08	Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social Fecha: 24/04/08	Consejo de Gobierno Fecha: 30/04/08

1. OBJETO

Este documento tiene por objeto establecer el modo por el cual la Escuela Técnica Superior de Ingeniería Informática establecen su propuesta de oferta formativa, partiendo de la situación actual e incorporando nuevos programas formativos (grado y máster universitario), para su posterior envío a aprobación por los órganos correspondientes (PE02. Diseño de la oferta formativa de la Universidad).

2. ALCANCE

Este procedimiento es de aplicación a los nuevos programas formativos a desarrollar por la Escuela Técnica Superior de Ingeniería Informática de la Universidad de Málaga.

3. REFERENCIAS/NORMATIVA

- Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales.
- Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre de Universidades.
- Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril, por la que se modifica la Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades. (LOMLOU)
- Estatutos de la Universidad de Málaga.
- Plan Estratégico de la Universidad de Málaga.
- MSGIC-05 Garantía de calidad de los programas formativos.
- Normativa propia de la Universidad.
- Programa VERIFICA de la ANECA.
- Programa AUDIT de la ANECA.
- Diseño de la oferta formativa de la Universidad (PE02).

4. DEFINICIONES

No se considera necesario establecer definiciones en este procedimiento.

5. DESARROLLO DE LOS PROCESOS

5.1. Diseño de la oferta de programas de grado

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

Ante la propuesta de nuevos títulos, la Comisión de Planificación del Consejo de Gobierno procederá a su asignación al Grupo de Trabajo de la Rama correspondiente. Este Grupo recibirá del Centro correspondiente el anteproyecto de grado elaborado por la Comisión de Grado del mismo (PC01).

La Comisión de Grado, creada por la Junta de Centro correspondiente para la elaboración de la propuesta de un título nuevo de grado, diseñará el borrador de título de grado.

Tras el análisis de estas enmiendas, la Comisión de Grado elabora un anteproyecto que remite al Grupo de Trabajo de la Rama correspondiente que lo estudia el documento y emite un Informe sobre el mismo. Si fuese negativo se remitirá a la Comisión de Grado para que lo tenga en cuenta y modifique o mantenga la propuesta.

La Junta de Centro recibe el documento del Grupo de Trabajo para su debate y aprobación, tras la cual lo enviará al Consejo de Gobierno para su aprobación definitiva y remisión al Consejo de Universidades para su verificación (PE02. Diseño de la oferta formativa de la Universidad).

Tras su inscripción en el Registro de Universidades, Centros y Titulaciones, la oferta formativa del Centro se considerará modificada y se procederá a realizar su difusión y a iniciar su implantación.

5.2. Diseño de la oferta de programas de master

La iniciativa para la elaboración de las propuestas de másteres, corresponderá a los Departamentos, los Institutos Universitarios de Investigación y los Centros, que elevarán sus propuestas, tras ser aprobadas por los Centros, a la Comisión de Estudios de Posgrado.

La Comisión de Estudios de Posgrado, tras analizar la propuesta y comprobar su ajuste a la normativa la enviará al Consejo de Gobierno y al Consejo Social para su aprobación y remisión a la CCAA a fin de obtener el informe favorable. A partir de la aplicación del RD 1393/2007, los pasos a recorrer serán similares a los de los títulos de grado.

6. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

El seguimiento y medición de este proceso se realiza con las tasas incluidas en el Anexo I del Real Decreto 1393/2007, es decir, la tasa de graduación, la tasa de abandono y la tasa de eficiencia. Así como con las informaciones relativas a la empleabilidad de los egresados y a las aportaciones de los distintos grupos de interés.

Se utilizarán los siguientes indicadores:

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

7. ARCHIVO

Identificación del registro	Soporte de archivo	Responsable custodia	Tiempo de conservación
Actas/documentos aprobación (Consejo Departamento/Junta de Centro)	Papel e informático	Secretario Departamento/Centro	Permanentemente actualizada
Actas/documentos aprobación (Comisiones previas al CG)	Papel e informático	Secretario del Centro	6 años
Actas de aprobación Consejo de Gobierno/Consejo Social	Papel e informático	Secretaría General	6 años
Programas formativos actualizados	Papel e informático	Decano/Director de Centro/Dto. Departamento	6 años

Aunque estas evidencias son externas al Centro, el Coordinador de Calidad del Centro deberá intentar recabar para su archivo las que considere oportunas.

8. RESPONSABILIDADES

- **Grupo de Trabajo de la Rama del Conocimiento**: Emitir informe sobre el anteproyecto de grado.
- **Junta de Centro**: Crear Comisión de Grado, aprobar propuesta de título y remitirlo al Consejo de Gobierno.
- **Comisión de Grado**: Elaborar anteproyecto de grado, difundirlo y recibir y analizar enmiendas.
- **Comisión de Planificación del Consejo de Gobierno**: Asignar la nueva titulación propuesta a una rama del conocimiento.
- **Departamento, Instituto Universitario o Centro**: Elaborar propuesta de máster.

- **Comisión de Estudios de Posgrado**: Realizar la adscripción del máster a un Centro, revisar la propuesta y remitir al Consejo de Gobierno para su aprobación.
- **Consejo de Gobierno y Consejo Social**: Aprobación del diseño de la oferta formativa.
- **ANECA**: Verificación del diseño de la oferta formativa.
- **Equipo de Dirección del Centro**: Difundir la oferta formativa de la Universidad.
- **Comisión de Garantía Interna de la Calidad del Centro**: Analizar la adecuación de la oferta formativa y realizar propuestas de mejora.

9. FLUJOGRAMA

No se considera necesario.

Índice

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

ANEXOS:

No proceden

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

Elaboración:	Revisión:	Aprobación:
Comisión de Garantía Interna de la Calidad del Centro Fecha: 15/04/08	Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social Fecha: 24/04/08	Consejo de Gobierno Fecha: 30/04/08

1. OBJETO

El objeto del presente procedimiento es establecer la forma de proceder en la revisión y control periódico del programa formativo de la Escuela Técnica Superior de Ingeniería Informática de la Universidad de Málaga.

2. ALCANCE

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

3. REFERENCIAS/NORMATIVA

Las fuentes a tener en cuenta son, entre otras:

- Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales.
- Planes de estudios de los programas formativos.
- Plan Estratégico de la Universidad de Málaga.

4. DEFINICIONES

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

humanos y materiales que lo caracterizan y lo llevan a alcanzar los objetivos establecidos por el organismo responsable del mismo.

5. DESARROLLO DE LOS PROCESOS

El proceso de garantía de calidad de los programas formativos recaerá fundamentalmente en la Comisión de Garantía Interna de la Calidad del Centro que, tras su nombramiento por la Junta de Centro, elaborará un plan de trabajo en el que recogerán y analizarán los niveles de satisfacción, se establecerán los indicadores de calidad. No obstante, los encargados de elaborar y revisar la oferta formativa serán la Comisión de Grado (que definirá la propuesta de nuevo plan de estudios) y el Consejo de Ordenación Académica (que será el encargado de ir revisando la oferta anualmente). Una vez establecida la oferta formativa, la secuencia de actuaciones que se establecerá para garantizar la calidad de la misma es la siguiente:

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

6. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

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

La Comisión de Garantía Interna de la Calidad revisará el funcionamiento del programa formativo, dentro del proceso de revisión anual, instando a la Comisión de Ordenación Académica a su redefinición si existen problemas, para su posterior propuesta a la Junta de Centro.

Se utilizarán los siguientes indicadores:

- Revisión de los programas formativos (IN17-PC02).
- Porcentaje de programas de doctorado con mención de calidad (IN18-PC02).
- Número de títulos que se suspenden (Grado y Postgrado) (IN07-PC02).

7. ARCHIVO

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

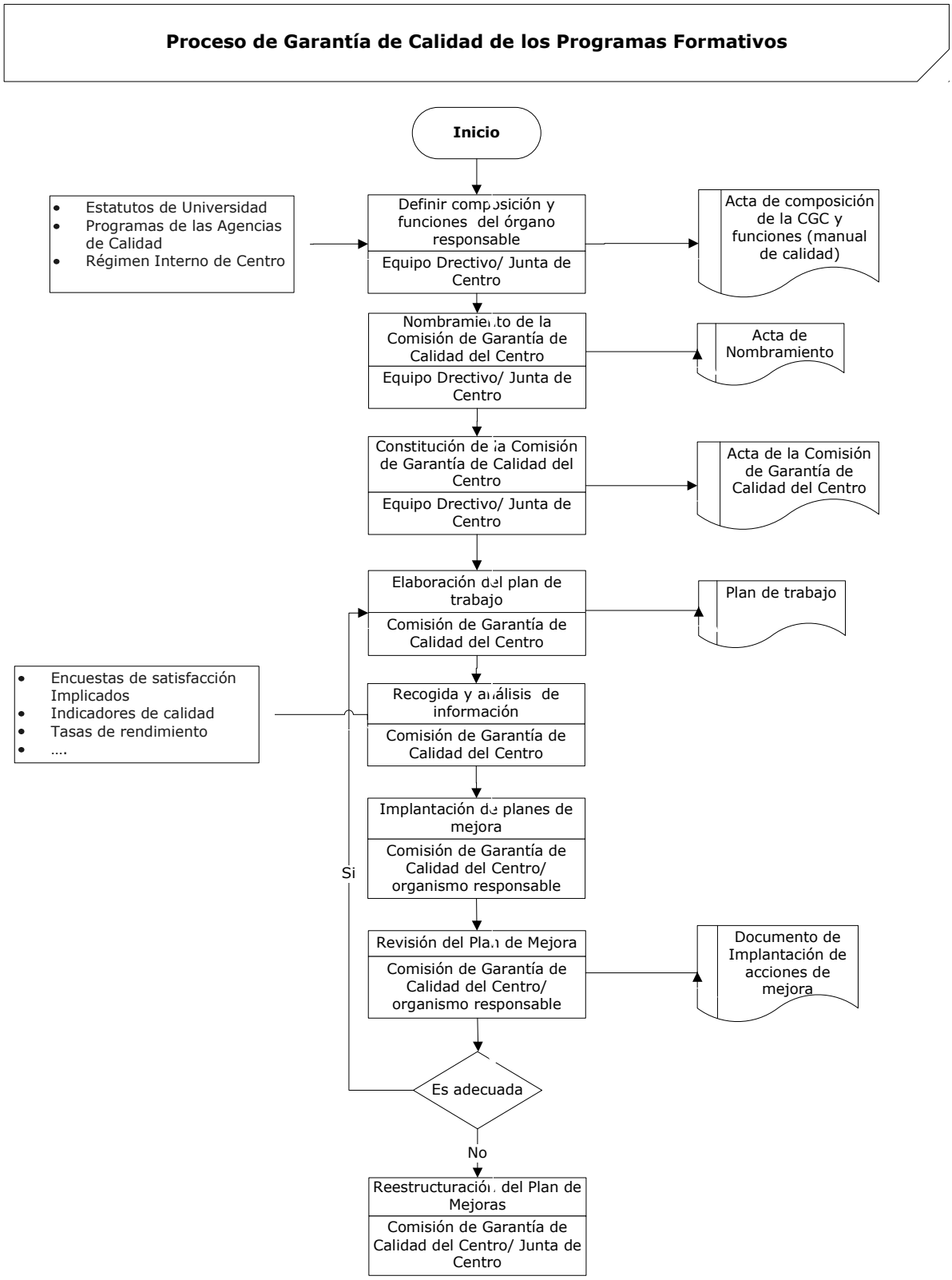
Identificación del registro	Soporte del archivo	Responsable custodia	Tiempo de conservación
Acta de composición del Comité responsable del Sistema de Garantía de Calidad y sus funciones	Papel o informático	Responsable de calidad del centro	3 años
Plan de trabajo de la Comisión responsable de la Garantía de Calidad.	Papel o informático	Responsable de calidad del centro	3 años
Documento de Implantación de acciones de mejora	Papel o informático	Responsable de calidad del centro	3 años
Documento/acta de aprobación de la oferta formativa	Papel o informático	Responsable de calidad del centro	3 años
Documento/acta de	Papel o	Responsable de	3 años

aprobación de la coherencia del plan de estudios con los objetivos	informático	calidad del centro	
Documento/Acta de aprobación de la organización/planificación del plan de estudios	Papel o informático	Responsable de calidad del centro	3 años

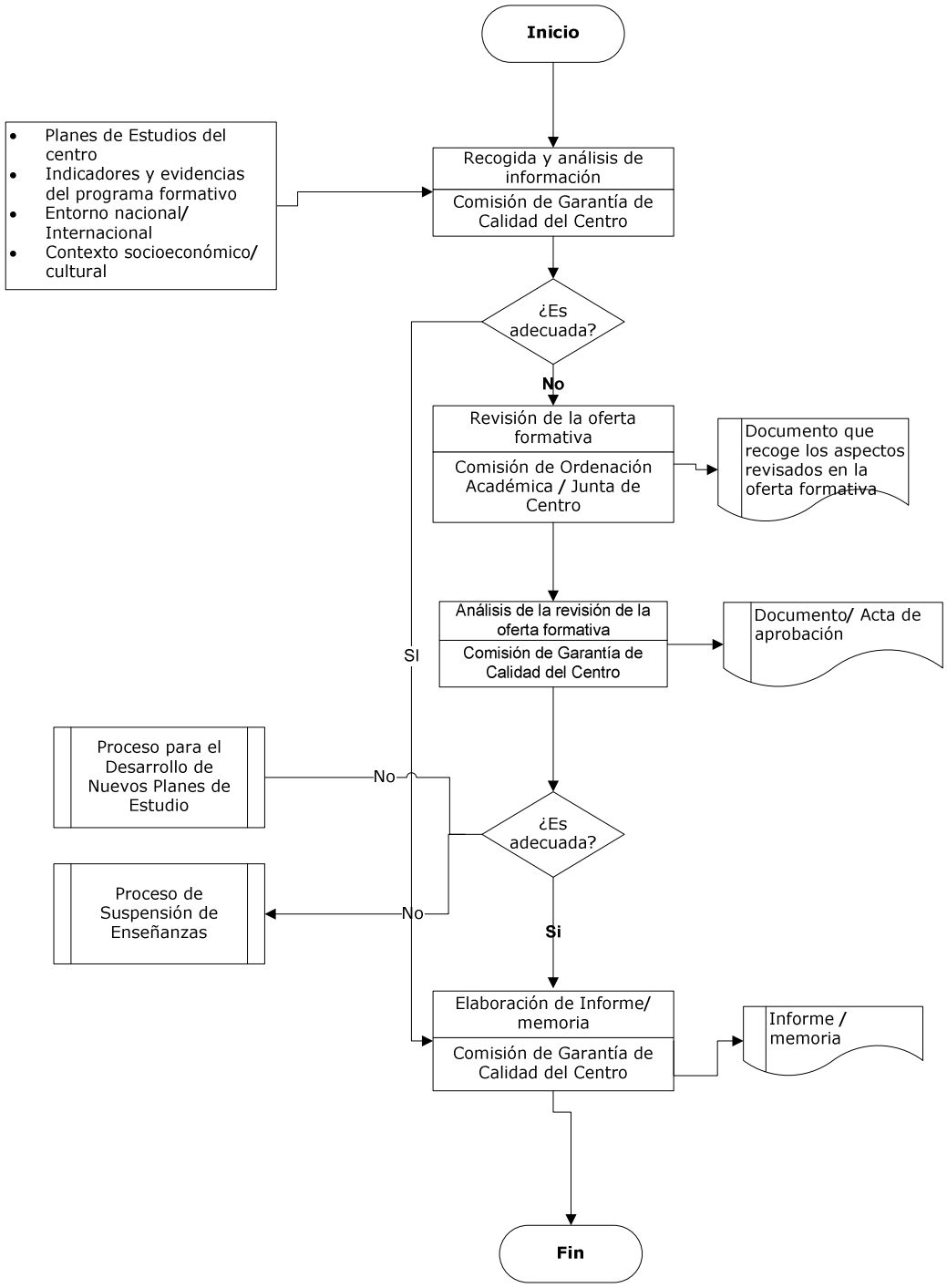
8. RESPONSABILIDADES

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

9. FLUJOGRAMA



Proceso de Garantía de Calidad de los Programas Formativos



Índice

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

ANEXOS:

No proceden

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

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

1. OBJETO

El presente procedimiento tiene por objeto establecer la ordenación secuencial de las actuaciones administrativas a desarrollar para la selección y matriculación de los estudiantes que desean ingresar en un Centro de la Universidad de Málaga, para cursar enseñanzas conducentes a títulos universitarios de carácter oficial de primer y/o segundo ciclo.

2. ALCANCE

El ámbito de aplicación del presente procedimiento son los estudiantes que desean formalizar su matrícula en cualquiera de las titulaciones de carácter oficial y validez en todo el territorio nacional, de primer y/o segundo ciclo, impartidas en Centros propios o adscritos a la Universidad de Málaga.

3. REFERENCIAS/NORMATIVA

Programas de Postgrado (Máster y Doctorado):

- Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales.
- Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre de Universidades.
- Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril, por la que se modifica la Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades. (LOMLOU)
- Estatutos de la Universidad de Málaga.
- Acuerdo de la Comisión de Distrito Único Andaluz.
- Criterios y procedimiento para el reconocimiento, por adaptación, de estudios universitarios integrados en programas oficiales de postgrado establecidos mediante reconversión de programas de doctorado de la Universidad de Málaga.
- Normas reguladoras del procedimiento a seguir para la homologación de títulos extranjeros de educación superior al título y grado de doctor.

- Normas reguladoras del procedimiento a seguir para la realización en la Universidad de Málaga de los requisitos formativos complementarios, o pruebas de conjunto en su caso, exigidos para la homologación de títulos extranjeros de educación superior.
- Normativa reguladora de los estudios de tercer ciclo y obtención del título de Doctor por la Universidad de Málaga.
- Normas para la obtención en la Universidad de Málaga de la mención "Doctorado Europeo".
- Reglamento para la cotutela de tesis doctorales entre la Universidad de Málaga y una Universidad extranjera, a efectos de la obtención del título de Doctor en ambas Universidades.

Prueba de Acceso para Mayores de Veinticinco Años:

- Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre de Universidades.
- Real Decreto 743/2003, de 20 de junio, BOE de 4 de julio, que regula las condiciones básicas para la elaboración y realización de la Prueba de Acceso a la Universidad para mayores de veinticinco años.
- Real Decreto 1742/2003, de 19 de diciembre, por el que se establece la normativa básica para el acceso a los estudios universitarios de carácter oficial.
- Normativa general, por Resolución anual de la Comisión Coordinadora Interuniversitaria de Andalucía, por la que se establecen los procedimientos y los programas para la realización de la Prueba de Acceso para Mayores de Veinticinco Años.

Prueba de Acceso a la Universidad – Selectividad:

- La Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación, regula en su artículo 38 la Prueba de Acceso a la Universidad. Esta misma Ley, en su disposición derogatoria única, entre otras deroga la Ley General de Educación, LOGSE, LOPEGCE, LOCE, etc. Como el calendario de aplicación de la LOE (Ley Orgánica 2/2006) establecido por el Real Decreto 806/2006, de 30 de junio, indica que la nueva selectividad se aplicará por primera vez en el curso 2009/2010, y para evitar el vacío normativo en el que nos encontraríamos

hasta que dichas Pruebas de Acceso se desarrollen, la propia LOE en su Disposición Transitoria Undécima establece que en las materias para cuya regulación remite la Ley a ulteriores disposiciones reglamentarias, en tanto se dicten, serán de aplicación las de este rango que se venían aplicando siempre que no se opongan a ella.

En la actualidad, para el curso 2007/2008 y, teniendo en cuenta lo expuesto anteriormente, las normas de aplicación son:

- Real Decreto 1640/1999, de 22 de octubre, por el que se regula la Prueba de Acceso a los Estudios Universitarios (BOE de 27 de octubre de 1999).
- Orden de 22 de diciembre de 1999, sobre la organización de la Prueba de Acceso a la Universidad. (BOJA de 27 de enero de 2000).
- Real Decreto 990/2000, de 2 de junio, por el que se modifica y completa el Real Decreto 1640/1999, de 22 de octubre, por el que se regula la Prueba de Acceso a los Estudios Universitarios (BOE de 3 de junio de 2000).
- Real Decreto 1025/2002, de 4 de octubre, por el que se modifica el Real Decreto 1640/1999, de 22 de octubre, modificado y completado por el Real Decreto 990/2000, de 2 de junio, por el que se regula la Prueba de Acceso a la Universidad (BOE de 22 de octubre de 2002).
- Real Decreto 1318/2004, de 28 de mayo, por el que se modifica el Real Decreto 827/2003, de 27 de junio, por el que se establece el calendario de aplicación de la nueva ordenación del sistema educativo, establecido por la Ley Orgánica 10/2002, de 23 de diciembre, de Calidad de la Educación. (BOE de 29 de mayo de 2004).
- Normativa y Organización para la Prueba de Acceso a la Universidad 2007, de la Comisión Coordinadora Interuniversitaria de Andalucía, por acuerdo de 17 de enero de 2007.

Ingreso en los Primeros y Segundos Ciclos (Preinscripción):

- Plan Estratégico de la Universidad de Málaga.
- Acuerdo de Juntas de Facultades o Escuelas aprobando la oferta académica.
- Acuerdo del Consejo de Gobierno aprobando la oferta académica de todas las titulaciones.

- Ley 15/2003, de 22 de diciembre.
- Decreto 478/1994, de 27 de diciembre.
- Real Decreto 69/2000, de 21 de enero.
- Acuerdo de la Comisión de Distrito Único Universitario de Andalucía (se aprueba anualmente).
- Normas para la matriculación de estudiantes en titulaciones oficiales de primer y/o segundo ciclo de la Universidad de Málaga.
- Reglamento de la de reconocimiento de estudios por convalidación, adaptación y equivalencias.
- Reglamento de libre configuración curricular.
- Complementos de formación para el acceso a los segundos ciclos de la Universidad de Málaga.

4. DEFINICIONES

- **Selección**: Conjunto de pruebas y trámites que el estudiante debe realizar y superar para poder participar en el proceso de preinscripción o admisión de la Universidad.
- **Admisión**: Procedimiento por el cual alumnos de nuevo ingreso o que continúan estudios formalizan su ingreso en la Universidad, una vez superados y comprobados los requisitos específicos necesarios.
- **Matrícula**: Proceso mediante el cual la persona admitida en la Universidad adquiere la condición de estudiante, con los derechos y deberes inherentes. La matrícula deberá ser renovada cada curso académico, mediante el pago del precio correspondiente, siguiendo los procedimientos y plazos establecidos por la Universidad.

5. DESARROLLO DE LOS PROCESOS

Prueba de Acceso para Mayores de Veinticinco Años:

La Comisión Coordinadora Interuniversitaria de Andalucía elabora la normativa, fija las fechas de la convocatoria y fija los criterios y orientaciones de las respectivas materias para la elaboración de las pruebas por los ponentes.

El Coordinador de las Pruebas de Acceso en la Universidad y miembro de la Comisión Coordinadora Interuniversitaria de Andalucía, convoca una reunión con los órganos competentes de la Universidad para la organización y gestión de las Pruebas.

Una vez realizada la matrícula por los alumnos, la preparación y organización de los exámenes se realiza en la Universidad. Se gestiona el reparto del material y el reparto de alumnos en las aulas, así como la vigilancia de las pruebas.

Posteriormente, se reparten los exámenes entre los vocales para su corrección y se publican las notas en los tablones correspondientes, entregándose las tarjetas a los alumnos que han superado las pruebas.

Las posibles reclamaciones se trasladan a los correctores y una vez concluida la fase de reclamación, se publican las actas definitivas en el tablón correspondiente.

Prueba de Acceso a la Universidad – Selectividad:

La Comisión Coordinadora Interuniversitaria de Andalucía elabora la normativa, fija las fechas de las convocatorias, tanto ordinaria como extraordinaria, y fija los criterios y orientaciones de las respectivas materias para la elaboración de las pruebas por los ponentes.

El Coordinador de las Pruebas de Acceso en la Universidad convoca una reunión con el Vicerrector de Estudiantes para la organización y gestión de las pruebas.

Una vez realizada la matrícula de los alumnos, se preparan y organizan los exámenes, que se realizarán en la propia Universidad de Málaga. Se gestiona el reparto del material y el reparto de alumnos en las aulas, así como la vigilancia de las pruebas.

Los exámenes, una vez cumplimentados, se reparten a los vocales correctores para su corrección. Una vez corregidos se grabarán las notas para su posterior publicación y se entrega a los Centros de Secundaria las tarjetas de selectividad.

Posteriormente se trasladan a los correctores las posibles reclamaciones. Una vez concluida la fase de reclamación se publican y notifican a los Centros de Secundaria las Actas definitivas.

Ingreso en los Primeros y Segundos Ciclos (Preinscripción):

La Comisión de Distrito Único Universitario de Andalucía se reúne para la revisión o posible modificación del Acuerdo por el que se establece el procedimiento y los plazos, una vez que las Universidades han comunicado a la Dirección General de Universidades la oferta de plazas para el curso.

Una vez que se conoce el número de plazas y los plazos establecidos en el Acuerdo, desde la Dirección del Área se indican las instrucciones al personal implicado en este procedimiento para las dos fases.

Los interesados pueden solicitar plaza bien a través de la web de la Dirección General de Universidades o presencialmente en cualquier universidad andaluza, a través del impreso específico.

Una vez grabadas las solicitudes, la Dirección General de Universidades procede a la adjudicación de las plazas, comunicando estas adjudicaciones a las Universidades en las que los alumnos formalizarán matrícula.

Se estudian y resuelven las posibles reclamaciones a las distintas adjudicaciones.

Matriculación:

Se recoge en las Normas de Matriculación de la Universidad de Málaga para el curso 2007/2008. (Se puede consultar en la página web, www.uma.es)

Programas de Postgrado (Master y Doctorado):

Una vez que se conoce el procedimiento y los plazos de preinscripción y matrícula aprobados por la Comisión de Distrito Único Universitario de Andalucía, el Servicio de Postgrado pasa a informar de los mismos así como los perfiles y requisitos específicos de cada programa a los interesados en los distintos programas de Máster y Doctorado.

Las preinscripciones recibidas en plazo a través del Distrito Único, son evaluadas conjuntamente por el Área (aspectos legales) y por los Directores de los programas (aspectos académicos y curriculares).

El resultado de esta evaluación quedará reflejado en la página web dándole la posibilidad a los no admitidos de interponer la correspondiente reclamación.

Los alumnos admitidos recibirán, de forma personalizada, una notificación oficial de su admisión así como de los plazos y trámites a realizar para la posterior matriculación.

6. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

Se establecen los siguientes indicadores:

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

7. ARCHIVO

Identificación del registro	Soporte de archivo	Responsable custodia	Tiempo de conservación
Resoluciones de nombramientos de ponentes	Papel y/o informático	Área de Alumnos	6 años
Resoluciones de nombramientos miembros Tribunales de Mayores de 25, Selectividad junio, septiembre	Papel y/o informático	Área de Alumnos	6 años
Actas Comisión Coordinadora Universitaria	Papel y/o informático	Área de Alumnos	6 años
Encuestas de satisfacción	Papel y/o informático	Servicio de Postgrado, Servicio de Doctorado	6 años
Oferta académica	Papel y/o informático	Secretaría General	6 años
Solicitudes de matrícula	Papel y/o informático	Área de Alumnos, Servicio de Postgrado, Servicio de Doctorado	6 años
Carta de pago	Papel y/o informático	Área de Alumnos, Servicio de Postgrado, Servicio de Doctorado	6 años

Aunque estas evidencias son externas al Centro, el Coordinador de Calidad del Centro deberá recabará para su archivo las que considere oportunas.

8. RESPONSABILIDADES

- **Coordinador de Acceso a la Universidad**: como miembro de la Comisión Interuniversitaria de Andalucía, participa en el desarrollo de la normativa y organización de las pruebas de acceso, realiza una coordinación con los centros de bachillerato y le corresponde el seguimiento de todos los procedimientos relacionados con las pruebas.
- **Comisión Universitaria**: vela por el buen funcionamiento de las pruebas de selección y resuelve las posibles incidencias.
- **Juntas de Facultades o Escuelas Universitarias**: proponen la oferta de plazas para cada curso académico.
- **Consejo de Gobierno**: aprueba las plazas de nuevo ingreso ofertadas.
- **Vicerrectorado de Estudiantes:** coordina los procesos de selección y admisión para que se cumplan los objetivos estratégicos establecidos con carácter general por la Universidad.
- **Secretaría General**: coordina los procesos de matrícula para que se cumplan los objetivos estratégicos establecidos con carácter general por la Universidad.
- **Secretarías de los Centros**: son las encargadas de la matriculación de los estudiantes en la titulación que han sido admitidos y en las asignaturas que deseen, confeccionando sus expedientes académicos.

9. FLUJOGRAMA

No se considera necesario.

Índice

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

ANEXOS:

No proceden

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

Elaboración:	Revisión:	Aprobación:
Comisión de Garantía Interna de la Calidad del Centro	Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social	Consejo de Gobierno
Fecha: 15/04/08	Fecha: 24/04/08	Fecha: 30/04/08

1. OBJETO

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

2. ALCANCE

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

3. REFERENCIAS/NORMATIVA

La definición de perfiles y captación de estudiantes han de tener en cuenta el contexto de la E. T. S. I. Informática, que se refleja, entre otros, en los siguientes elementos:

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

4. DEFINICIONES

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

5. DESARROLLO DE LOS PROCESOS

La definición de perfiles viene regulada por la normativa aplicable:

Marco normativo regulador de las enseñanzas

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

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

Marco normativo que regula el acceso a las enseñanzas

El acceso a las enseñanzas universitarias, entendido como los requisitos académicos exigidos para cursarlas, se encuentra regulado en la mencionada Ley Orgánica 6/2007, de 21 de diciembre, modificada por la Ley Orgánica 4/2007.
El ingreso en los mencionados centros de la Universidad de Málaga, como estudiantes para cursar las mencionadas enseñanzas, se encuentra regulado con carácter general en el Real Decreto 69/2000, de 21 de enero (B.O.E. del 22 de enero), y en el Acuerdo de la Comisión para el Distrito Universitario Único de Andalucía, de fecha 14 de febrero de 2007 (B.O.J.A. del 30 de mayo).

Marco normativo que regula la matriculación de los estudiantes

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

Perfil de ingreso previamente establecido, si procede

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

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

Perfil de egreso previamente establecido, si procede

La única referencia que podemos utilizar al respecto sería la definición de los perfiles profesionales correspondientes a las diferentes titulaciones impartidas en los mencionados centros, establecidas por el Ministerio de Educación y Ciencia para su constancia en el Suplemento Europeo a los respectivos Títulos, y que se indican a continuación:

- **Ingeniero en Informática**. Esta titulación capacita para desempeñar múltiples actividades en la industria de la informática y de los ordenadores; diseño, análisis y evaluación de sistemas informáticos en general, contemplando los distintos aspectos de gestión, organización y dirección de proyectos informáticos, de mantenimiento de equipos e infraestructuras, de inteligencia artificial, de paralelismo y de gestión masiva de la información; técnico de

sistemas, de bases de datos y de comunicaciones en cualquier sector industrial y de servicios.

- **Ingeniero Técnico en Informática de Gestión**. Esta titulación capacita para desempeñar múltiples actividades en empresas de cualquier sector industrial, de las comunicaciones, entidades financieras y consultorías; diseño, desarrollo, explotación y mantenimiento del software de gestión, mantenimiento del hardware y manejo de sistemas operativos, de información y bases de datos.
- **Ingeniero Técnico en Informática de Sistemas**. Esta titulación capacita para desempeñar múltiples actividades en empresas de cualquier sector industrial, de las comunicaciones, entidades financieras, consultorías y centros de diseño industrial; gestión, desarrollo, administración, explotación y mantenimiento de sistemas informáticos, máquinas, redes y comunicaciones, en los ámbitos industrial y empresarial; aplicaciones informáticas, mantenimiento del hardware, manejo de sistemas operativos, de información y bases de datos.

No obstante, para la elaboración de los nuevos planes de estudio, la CODDI (Conferencia de Decanos y Directores de Informática) ha acordado establecer las siguientes competencias del nuevo título de Grado en Ingeniería Informática, de forma que la formación del título que habilite para el ejercicio de la profesión de Ingeniero/a en Informática garantizará que el egresado haya adquirido las siguientes competencias:

1. Aprender de manera autónoma nuevos conocimientos y técnicas adecuados para la concepción, el desarrollo o la explotación de sistemas informáticos.
2. Trabajar en un entorno multidisciplinar y multilingüe. Comunicar de forma efectiva, tanto por escrito como oralmente, conocimientos, procedimientos, resultados e ideas relacionados con las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) y, concretamente, de la Informática, conociendo su impacto socioeconómico.
3. Asumir la responsabilidad social, ética, profesional y civil de la actividad del Ingeniero/a en Informática, así como su papel en el ámbito de las TIC y de la Sociedad de la Información y del Conocimiento.

4. Concebir, valorar, planificar y dirigir proyectos informáticos utilizando los principios y metodologías propios de la ingeniería, de gestión de recursos humanos y de economía.
5. Diseñar, desarrollar, evaluar y asegurar la accesibilidad, ergonomía, usabilidad y seguridad de los sistemas, aplicaciones y servicios informáticos, así como de la información que proporcionan, conforme a la legislación y normativa vigentes.
6. Definir, evaluar y seleccionar plataformas hardware y software para el desarrollo y la ejecución de aplicaciones y servicios informáticos de diversa complejidad.
7. Interpretar, seleccionar, valorar, y crear nuevos conceptos, teorías, usos y desarrollos tecnológicos relacionados con la informática y su aplicación, usando los fundamentos matemáticos, físicos, económicos y sociológicos necesarios.
8. Concebir, desarrollar y mantener sistemas, servicios y aplicaciones software con los niveles de calidad exigidos, empleando los métodos de la ingeniería del software y los lenguajes de programación más adecuados.
9. Concebir, desarrollar, instalar y mantener sistemas o arquitecturas informáticos, centralizados o distribuidos, integrando hardware, software y redes.
10. Proponer, analizar, validar e interpretar soluciones informáticas para una organización, en situaciones reales y en diversas áreas de aplicación.
11. Concebir, desplegar, organizar y gestionar sistemas y servicios informáticos, en contextos empresariales o institucionales, para mejorar sus procesos de negocio, responsabilizándose y liderando su puesta en marcha y mejora continua, así como valorar su impacto económico y social.

Captación de estudiantes

En cuanto a la Captación de Estudiantes, desde Destino UMA, se realizan las siguientes actividades:

Jornadas de información a orientadores

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

Se realiza un primer contacto telefónico con los orientadores de los institutos, para comprobar los datos del centro y determinar una forma de comunicación e informarles sobre el programa Destino UMA. Esto permite elaborar y actualizar una base de datos de los Centros de Enseñanza Secundaria de Málaga. Posteriormente se realiza un proceso de mensajería electrónica a todos estos centros para informarles sobre el comienzo de las visitas organizadas a la E.T.S.I. Informática y las jornadas de puertas abiertas. Las visitas son notificadas a la Escuela para organizar la visita de las instalaciones.

Portal preuniversitario

Para las Jornadas de Puertas Abiertas se habilita una sección en el portal Web de la Universidad de Málaga con el calendario de las jornadas e información para los orientadores de los institutos.

Visitas a los centros de enseñanza secundaria de la provincia

De forma proactiva, se realizan visitas a las localidades de Vélez-Málaga y Ronda para informar acerca de los servicios centrales de la Universidad de Málaga y de las distintas titulaciones que se ofrecen, profundizando en aquellas titulaciones que los alumnos demandan. La E.T.S.I. Informática participa de forma activa en estas visitas.

Visitas guiadas a la Universidad

Las visitas se realizan dos días por semana, y se envía un correo electrónico a todos los orientadores para invitarles al comienzo de las visitas guiadas.

Jornadas de puertas abiertas

Destino UMA organiza sesiones de comunicación con los coordinadores de los centros de la Universidad y se mantiene una comunicación continuada (telefónicamente y por correo electrónico) con éstos, los departamentos de la UMA, los orientadores de los centros de enseñanza secundaria y los patrocinadores.

6. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

Periódicamente se revisarán todos los procedimientos definidos con objeto de evaluar los resultados y establecer las posibles mejoras.

Se utilizarán los siguientes indicadores:

- Esfuerzo de difusión de perfiles (IN21-PC04).
- Relación de estudiantes preinscritos sobre plazas ofertadas (IN22-PC04).

7. ARCHIVO

Identificación del registro	Soporte del archivo	Responsable custodia	Tiempo conservación
Plan de captación de estudiantes	Papel e informático	Subdirector de Alumnos	3 años
Propaganda sobre la ETSI Informática para las Jornadas de Puertas Abiertas	Papel	Subdirector de Alumnos	3 años
Relación de competencias de la(s) titulación(es)	Papel e informático	Secretario del Centro	3 años

8. RESPONSABILIDADES

Las responsabilidades que cada agente involucrado en la definición y gestión de la política y objetivos de calidad se detalla a continuación.

- **Destino UMA**: Organización de las visitas guiadas a los Centros de la UMA y de las Jornadas de Puertas Abiertas.

9. FLUJOGRAMA

No se considera necesario.

Índice

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

ANEXOS:

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

F02-PC05. Documento/Acta de reunión del Equipo de Dirección (o Junta de Centro) referente a la aprobación de la información a publicar.

F03-PC05. Documento de relación de canales de comunicación y medios utilizados en la publicación de los planes y programas de apoyo.

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

Elaboración:	Revisión:	Aprobación:
Comisión de Garantía Interna de la Calidad del Centro Fecha: 15/04/08	Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social Fecha: 24/04/08	Consejo de Gobierno Fecha: 30/04/08

1. OBJETO

El objeto del presente proceso es establecer el modo en el que los Centros de la Universidad de Málaga revisan, actualizan y mejoran los procedimientos relacionados con las acciones de acogida, de tutoría, de apoyo a la formación y de orientación laboral de sus estudiantes.

2. ALCANCE

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

3. REFERENCIAS/NORMATIVA

- Real Decreto Ordenación Enseñanzas.
- Marco normativo externo.
- Plan estratégico de la UMA.
- Planes de mejora de las Titulaciones de la Facultad de Ciencias.
- Programa formativo.
- Las actividades del año anterior.

4. DEFINICIONES

No se considera necesario establecer definiciones en este procedimiento.

5. DESARROLLO DE LOS PROCESOS

La Comisión de Garantía Interna de la Calidad del Centro es la encargada de revisar, actualizar y, si procede, mejorar los procedimientos relacionados con las acciones de acogida, de tutoría, de apoyo a la formación y de orientación laboral de

sus estudiantes. Previo análisis de los marcos de referencia relativos a dichos procesos deberá proponer para debate y aprobación los planes y programas de apoyo de dichos procedimientos.

En definitiva, se trata de verificar si las acciones previstas para orientar a los estudiantes sobre el desarrollo de sus estudios –tutorías, orientación y apoyo- son adecuadas.

Para ello se revisarán los procedimientos y acciones realizadas y previstas para orientar –en los ámbitos citados- a los estudiantes, los procedimientos de asignación de tutores y los sistemas de información y difusión relativos a los mismos.

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

En cuanto a las acciones de orientación programadas por el Centro, la Comisión de Garantía Interna de la Calidad deberá conocer y analizar anualmente los datos relativos al número de estudiantes que se han beneficiado y el nivel de satisfacción de estos.

6. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

Periódicamente, se revisarán los procedimientos de orientación definidos con el objeto de evaluar los resultados y el impacto en la mejora del proceso.

Se utilizarán los siguientes indicadores:

- Porcentaje de estudiantes que participan en programas sobre plazas ofertadas (IN23-PC05).

- Nivel de satisfacción de los estudiantes con las acciones de orientación (IN24-PC05).

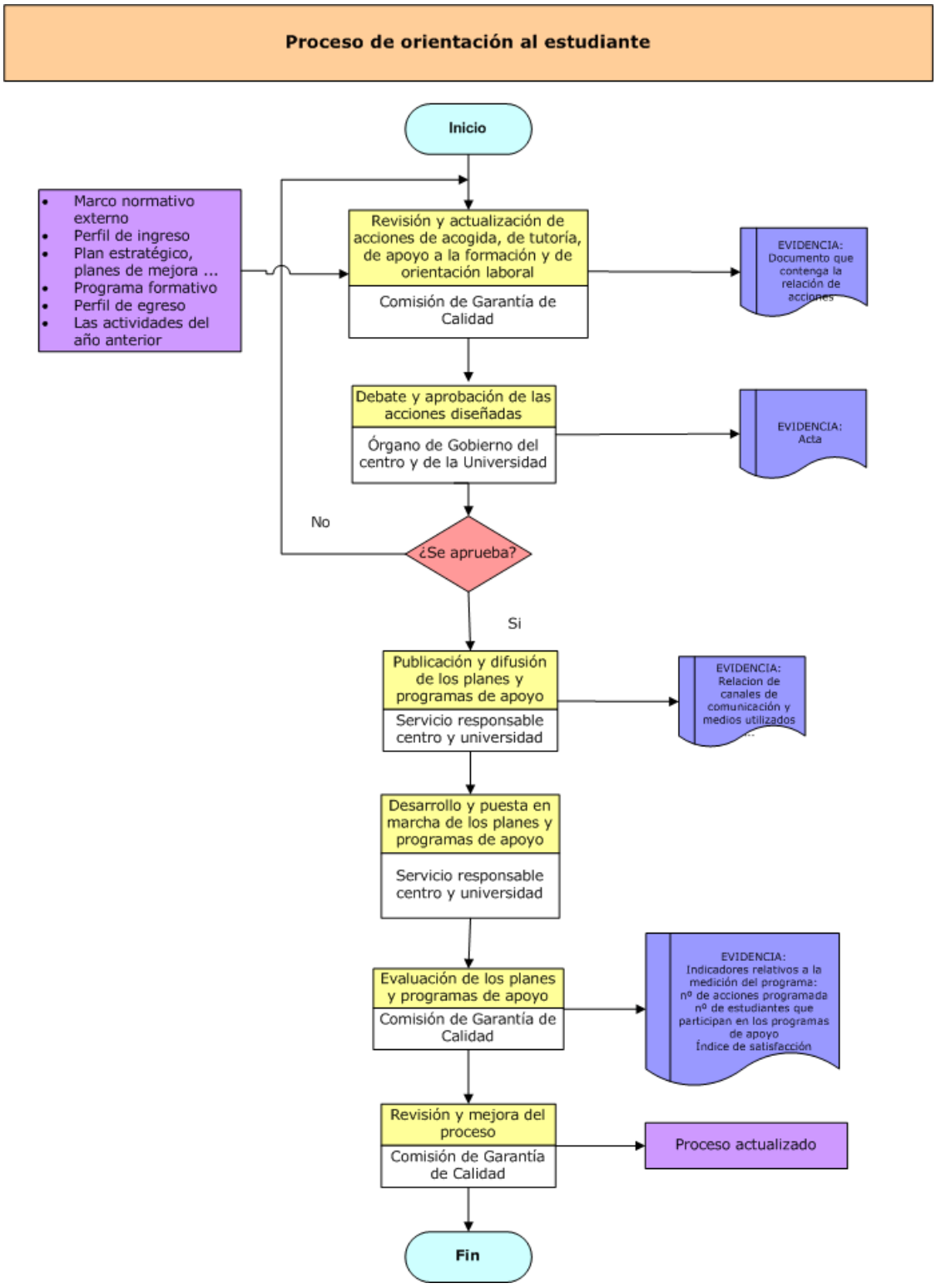
7. ARCHIVO

Identificación del registro	Soporte de archivo	Responsable custodia	Tiempo de conservación
Documentación que contenga la relación de acciones de acogida, de tutoría, de apoyo a la formación y de orientación laboral	Papel o informático	Secretaria del centro	Hasta nueva propuesta
Acta o documento relativo al acta sobre el debate y aprobación de las acciones diseñada	Papel o informático	Secretaria del centro	2 años

8. RESPONSABILIDADES

- **Comisión de Garantía Interna de la Calidad del Centro (CGC):** Impulsar la revisión y actualización de los procesos relacionados y realizar propuestas para su debate y aprobación.
- **Equipo Directivo:** Aprobar, previo debate, los documentos que presenta la Comisión de Garantía de Calidad.
- **Servicios pertinentes responsables del Centro y de la Universidad:** Desarrollar y poner en marcha las actuaciones aprobadas en el ámbito que les compite.

9. FLUJOGRAMA



DOCUMENTO: Acciones programadas de orientación a los estudiantes (acogida, de tutoría, de apoyo a la formación y de orientación laboral,…)

Listado de actuaciones AÑO:						
Acciones programadas	**Objetivos**	**Destinatarios**	**Responsables**	**Calendario**	**Recursos Asociados**	**Indicadores de seguimiento**

Fdo:

Nombre y cargo

Fecha:

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

Elaboración:	Revisión:	Aprobación:
Comisión de Garantía Interna de la Calidad del Centro	Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social	Consejo de Gobierno
Fecha: 15/04/08	Fecha: 24/04/08	Fecha: 30/04/08

DOCUMENTO/ACTA DE REUNIÓN DEL EQUIPO DE DIRECCIÓN (O JUNTA DE CENTRO) REFERENTE A LA APROBACIÓN DE LA INFORMACIÓN A PUBLICAR

Reunido el Equipo de Dirección/Junta de Centro de la ETSI de Informática

1. **Se aprueba** la propuesta de la Comisión de Garantía de Calidad del Centro según acta de la misma de… (fecha)

2. Se acuerda remitir las siguientes **enmiendas/correcciones** a la propuesta de la Comisión de Garantía de Calidad del Centro, referente a las acciones programadas de orientación a los estudiantes
……
……
……..

Fecha y Firma

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

Elaboración:	Revisión:	Aprobación:
Comisión de Garantía Interna de la Calidad del Centro	Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social	Consejo de Gobierno
Fecha: 15/04/08	Fecha: 24/04/08	Fecha: 30/04/08

DOCUMENTO: Relación de canales de comunicación y medios utilizados en la publicación de los planes y programas de apoyo

Relación de canales de comunicación y medios utilizados AÑO:					
Canal / medio	**Destinatarios**	**Tipología de información**	**Objetivo**	**Responsable**	**Observaciones**

Fdo:

Nombre y cargo

Fecha:

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

Elaboración:	Revisión:	Aprobación:
Comisión de Garantía Interna de la Calidad del Centro	Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social	Consejo de Gobierno
Fecha: 15/04/08	Fecha: 24/04/08	Fecha: 30/04/08

Índice

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

ANEXOS:

No proceden

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

Elaboración:	Revisión:	Aprobación:
Comisión de Garantía Interna de la Calidad del Centro	Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social	Consejo de Gobierno
Fecha: 15/04/08	Fecha: 24/04/08	Fecha: 30/04/08

1. OBJETO

El objeto del presente procedimiento es fijar el modo en que la E. T. S. I. Informática proyecta y lleva a cabo la enseñanza de las distintas disciplinas de acuerdo con sus programas formativos y los objetivos fijados en los respectivos programas y guías docentes.

2. ALCANCE

Este procedimiento es de aplicación a todas las titulaciones de la E.T.S.I. Informática.

3. REFERENCIAS/NORMATIVA

La planificación y desarrollo de las enseñanzas han de tener en cuenta el contexto de la E. T. S. I. Informática, que se refleja, entre otros, en los siguientes elementos:

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

4. DEFINICIONES

No se consideran necesarias.

5. DESARROLLO DE LOS PROCESOS

La organización docente de la E.T.S.I. Informática sigue el procedimiento habilitado por el Vicerrectorado de Ordenación Académica y soportado por la aplicación informática a través de la Web denominada PROA. Los pasos a seguir son los siguientes:

1. El Centro fija los grupos docentes, el calendario académico oficial y los horarios de las asignaturas que componen el plan de estudios del título correspondiente.
2. Los Departamentos con docencia en el Centro elaboran la programación docente de la oferta formativa, incluyendo las actividades docentes que se estimen necesarias para el conveniente desarrollo de las asignaturas, así como la asignación docente del profesorado.
3. El Consejo de Ordenación Académica de la E.T.S.I. Informática analiza las programaciones docentes elaboradas por los departamentos y comprueba que se ajustan a las normas y recomendaciones aprobadas por la Junta de Centro. En caso de que exista algún desajuste se solicita de los departamentos implicados la revisión de los aspectos que se consideren necesarios. Una vez validadas todas las programaciones, se propone a la Junta de Centro su aprobación.
4. Una vez que la Junta de Centro aprueba la Programación Docente del curso siguiente, ésta se remite al Consejo de Gobierno.
5. La herramienta utilizada para la elaboración de la Programación Docente se utilizará para su difusión pública.
6. El seguimiento y coordinación de las programaciones docentes es llevado a cabo por el Consejo de Ordenación Académica y por la Comisión de Seguimiento y Coordinación.
7. El Vicerrectorado de Profesorado, Formación y Coordinación atenderá las necesidades de recursos atendiendo a las posibilidades presupuestarias.

6. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

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

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

7. ARCHIVO

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

8. RESPONSABILIDADES

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

- **Vicerrectorado de Ordenación Académica**: Da orientaciones generales y presenta al consejo de gobierno la organización docente de cada centro para su aprobación.

- **Vicerrectorado de Profesorado, Formación y Coordinación**: Recibe y coordina los distintos POD y determina las necesidades de plantilla en función de los mismos.
- **Junta de Centro (JC)**: Aprueba la ordenación docente de la E.T.S.I. Informática.
- **Departamentos**: Aprueban el POD y vigilan el cumplimiento de las obligaciones docentes de sus respectivos profesores.
- **Comisión de Ordenación Académica (COA)**: Resuelve las posibles incidencias relacionadas con el desarrollo de la docencia.
- **Equipo Directivo (ED)**: Coordina y vigila por el buen desarrollo de la docencia.

9. FLUJOGRAMA

No se considera necesario.

Índice

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

ANEXOS:

No proceden

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

Elaboración:	Revisión:	Aprobación:
Comisión de Garantía Interna de la Calidad del Centro	Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social	Consejo de Gobierno
Fecha: 15/04/08	Fecha: 24/04/08	Fecha: 30/04/08

1. OBJETO

El objeto del presente procedimiento es establecer la sistemática a aplicar para gestionar la evaluación de los aprendizajes que los alumnos adquieren o han de adquirir en el desarrollo del programa formativo.

2. ALCANCE

Este procedimiento será de aplicación tanto en la gestión como en la revisión del desarrollo de los diferentes métodos empleados en la evaluación de los estudiantes dentro de los programas formativos ligados a las titulaciones de las que el Centro es responsable.

3. REFERENCIAS/NORMATIVA

- Planes de Estudio de las titulaciones del Centro.
- Guías docentes.
- Ley de protección de datos.

4. DEFINICIONES

- ***Competencias***: conjunto de conocimientos y destrezas relacionados con un perfil profesional que el alumno debe adquirir en su aprendizaje.

5. DESARROLLO DE LOS PROCESOS

El Equipo de Dirección del Centro elabora una propuesta de calendario oficial de exámenes y la eleva a la Comisión de Ordenación Académica para su estudio. Los Consejos de Departamento discuten y aprueban las Guías Docentes de las diferentes asignaturas, que remite al centro para su aprobación. Dichas guías docentes incluyen

los mecanismos de evaluación de cada asignatura. A lo largo del curso, el centro proveerá los mecanismos necesarios para la correcta coordinación de las diferentes pruebas evaluativas de las asignaturas y la Comisión de Ordenación Académica velará por su cumplimiento.

La Comisión de Ordenación Académica estudia el calendario oficial de exámenes y las Guías Docentes de las titulaciones de las que es responsable, y en base a este análisis informa a la Junta de Centro que será la encargada de aprobarlas. Una vez aprobado se eleva a Consejo de Gobierno para su aprobación definitiva y publicación.

El calendario de exámenes se publicará, a través de la web del Centro, con antelación suficiente para que el alumno tenga conocimiento del mismo.

Las pruebas se realizarán con las garantías necesarias para que el alumno tenga conocimiento de la normativa de la Universidad de Málaga.

Las calificaciones se comunicarán según los cauces establecidos por la normativa universitaria así como el procedimiento y los plazos para la revisión de los exámenes.

El proceso termina con la firma de las actas por parte del profesor responsable.

6. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

Se analizarán los siguientes indicadores:

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

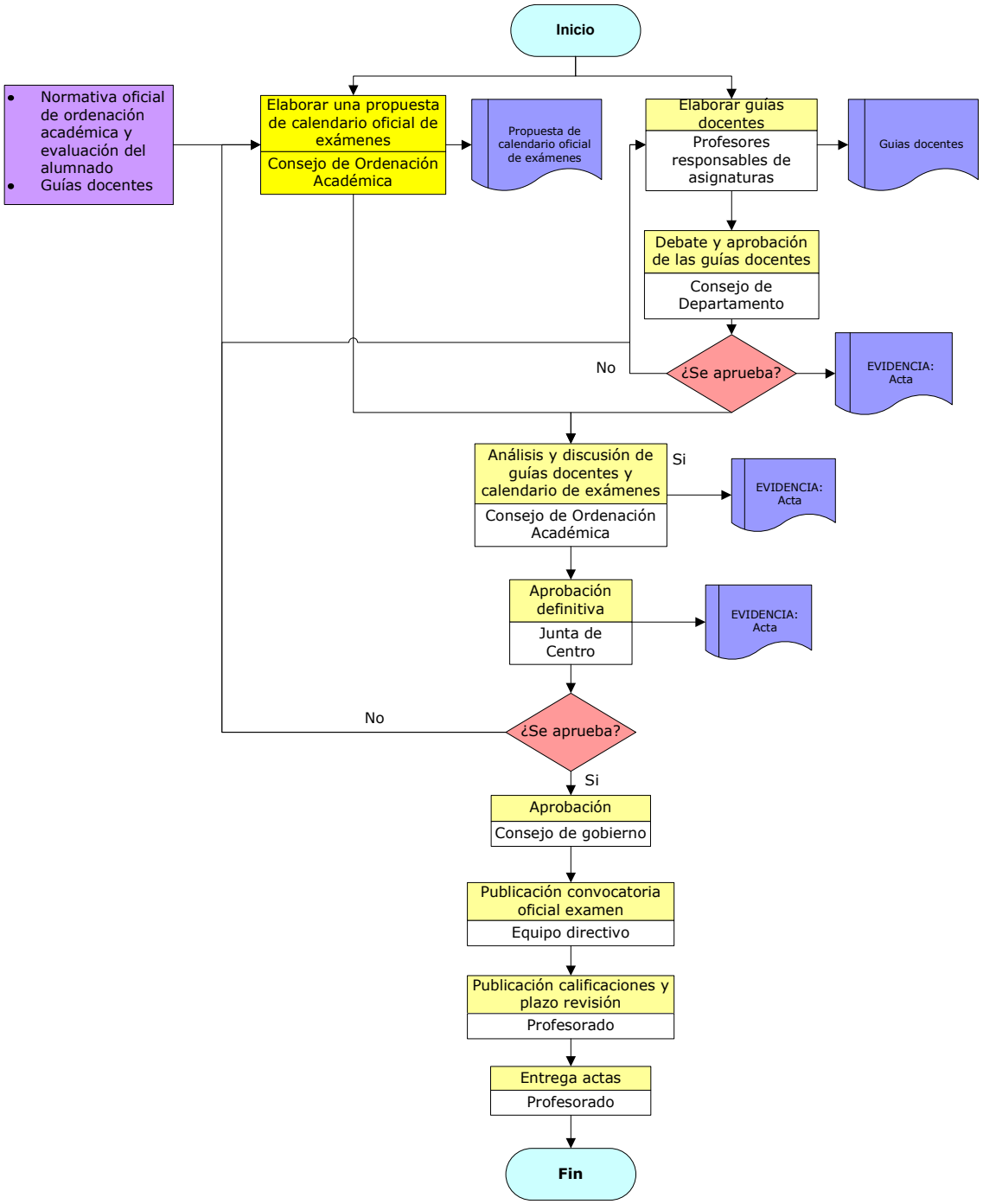
7. ARCHIVO

Identificación del registro	Soporte de archivo	Responsable custodia	Tiempo de conservación
Acta de aprobación del calendario oficial de exámenes y Guías Docentes	Papel y/o informático	Equipo Directivo/Junta de Centro	6 años
Acta de aprobación del calendario oficial de exámenes y Guías Docentes del Consejo de Gobierno	Papel y/o informático	Secretaría Consejo de Gobierno	6 años
Actas firmadas	Papel y/o informático	Profesor responsable de la asignatura	6 años

8. RESPONSABILIDADES

- **Profesor responsable de cada materia o asignatura**: será el responsable de elaborar la guía docente y diseñar el sistema de evaluación del aprendizaje, y velará por su efectiva aplicación.
- **Consejo de Departamento**: Responsables de analizar, discutir y aprobar las guías docentes y remitirlas a la dirección del centro para su discusión y aprobación.
- **Equipo de Dirección**: responsable de elaborar una propuesta de calendario oficial de exámenes.
- **Comisión de Ordenación Académica**: responsable de analizar las guías docentes y el calendario de exámenes.
- **Junta de Centro**: responsable de aprobar el calendario oficial de exámenes y las guías docentes.

9. FLUJOGRAMA



Índice

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

ANEXOS:

F01-PC08. Acuerdo académico

F02-PC08. Modificación del acuerdo académico

F03-PC08. Solicitud de reconocimiento de estudios

F04-PC08. Acta de reconocimiento de estudios

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

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

1. OBJETO

El objeto del presente procedimiento es establecer la sistemática a aplicar en la gestión y revisión del programa de movilidad de los estudiantes enviados de la Escuela Técnica Superior de Ingeniería Informática.

2. ALCANCE

Este procedimiento será de aplicación tanto en la gestión del desarrollo de los programas de movilidad de los estudiantes enviados como para sus revisiones periódicas que se efectuarán, generalmente, con carácter anual, tal y como se establece en el Manual del Sistema de Garantía Interna de la Calidad de la Escuela Técnica Superior de Ingeniería Informática.

3. REFERENCIAS/NORMATIVA

La gestión y revisión de la movilidad de los estudiantes enviados han de tener en cuenta el contexto de la E. T. S. I. Informática, que se refleja, entre otros, en los siguientes elementos:

- Normativa oficial de los programas de movilidad.
- Plan estratégico de la Universidad.

4. DEFINICIONES

- **Movilidad**: posibilidad o acción de pasar cierto periodo de tiempo estudiando en otra institución de educación superior del propio país o del extranjero. El programa debe llevar asociado el reconocimiento académico de las materias impartidas durante la estancia.

5. DESARROLLO DE LOS PROCESOS

El proceso comienza con la elaboración del Convenio de Movilidad por la Oficina de Movilidad, para ello se tiene en cuenta las peticiones de los Coordinadores y resto de PDI, las consultas a Coordinadores de Centros sobre peticiones de Universidades socias, la detección de nuevas necesidades por parte de Programas de Movilidad y la discusión de aspectos pertinentes.

A continuación, el Vicerrector y el Director de Secretariado competentes revisan el Convenio (en los casos de Erasmus y Sicue, son los Coordinadores de Centro los que dan el visto bueno a los acuerdos bilaterales). En el caso de los convenios bilaterales con Norteamérica promovidos directamente por Programas de Movilidad se suele solicitar a los Coordinadores su opinión acerca del interés de firma del Convenio para esa área de conocimiento, dando el visto bueno o aportando las sugerencias que estimen oportunas. Se pasa a la firma del Convenio por la Rectora (en los Programas Erasmus y Sicue los acuerdos bilaterales son firmados por el Vicerrector responsable de la movilidad. En el caso de los convenios bilaterales con Norteamérica siempre es la Rectora la responsable de la firma).

La Oficina de Movilidad elabora la Convocatoria de Movilidad y se pasa a su revisión por la Dirección, dando su visto bueno o aportando sugerencias. Se continúa el proceso con la firma de la Convocatoria por la Rectora.

La Oficina de Movilidad procede a la difusión de la Convocatoria a través de los medios pertinentes, continuando con la gestión de las solicitudes y la posterior adjudicación de plazas. En Erasmus la propuesta de adjudicación se hace en los Centros por los Coordinadores de Centro y la colaboración de los Coordinadores Académicos. En el caso de Norteamérica la adjudicación se realiza mediante resolución, la primera del Jurado de Selección y posteriormente la Resolución Rectoral. Se pasa a la firma por la Rectora de dicha adjudicación (en Erasmus la firma de la adjudicación corresponde al Coordinador de Centro).

El Coordinador de Centro (en Erasmus es el Coordinador Académico) con el alumno interesado elaboran el Acuerdo Académico, enviando el Coordinador el

documento original a la Oficina de Movilidad y de allí se envían a las Universidades de destino los Acuerdos Académicos. Posteriormente éstas devuelven los Acuerdos Académicos debidamente firmados y Programas de Movilidad envía una copia a la Secretaría del Centro. Finalmente, la Oficina de Movilidad recepciona los certificados académicos del curso anterior y los envía al Coordinador de Centro, produciéndose en el Centro el reconocimiento del estudio, previa presentación de la solicitud de reconocimiento en la Secretaría del Centro por el alumno, concluyendo así, este proceso.

Los certificados académicos se envían al Coordinador de Centro y el acuerdo de estudios a la Secretaría del Centro.

6. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

Se utilizarán los siguientes indicadores:

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

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

La Oficina de Movilidad será responsable, en colaboración con los Coordinadores de Centro, de revisar el funcionamiento del programa de movilidad. En el caso de los convenios bilaterales con Norteamérica, se analiza el comportamiento de un programa directamente desde la Oficina de Movilidad y se introducen los cambios necesarios para su mejor funcionamiento, y en su caso, ampliación o cancelación del Convenio.

Como resultado del seguimiento del programa, la Oficina de Movilidad elaborará los siguientes Informes:

- Informe de alumnos.
- Informe final sobre movilidad.
- Informe para la elaboración de la Memoria Anual de la Universidad de Málaga.
- Informe final del Programa de Intercambio y Movilidad Académica para la Organización de Estados Iberoamericanas.

El informe básico en Erasmus es el Informe Final, pero no es el único. Además para elaborar cualquier informe posterior los datos emanan del final.

7. ARCHIVO

Identificación del registro	Soporte del archivo	Responsable custodia	Tiempo conservación
Documento Modificación del acuerdo académico	Papel e informático	Oficina de Movilidad	5 años
Solicitud de reconocimiento de estudios	Papel e informático	Secretaría	5 años
Acta de reconocimiento de estudios	Papel e informático	Secretaría	5 años
Certificación académica	Papel	Secretaría	5 años

Aunque estas evidencias son externas al Centro, el Coordinador de Calidad del Centro deberá intentar recabar para su archivo las que considere oportunas.

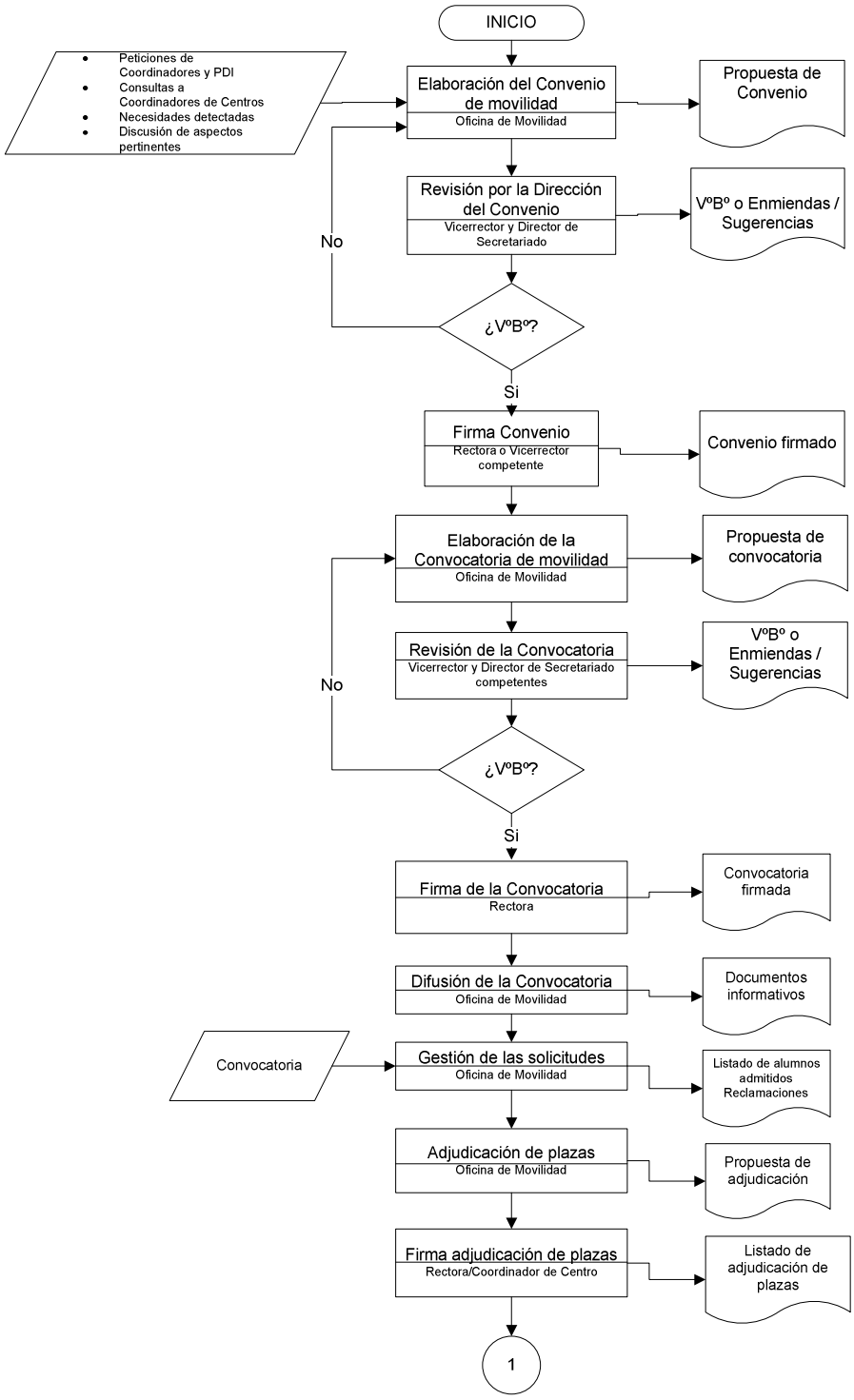
8. RESPONSABILIDADES

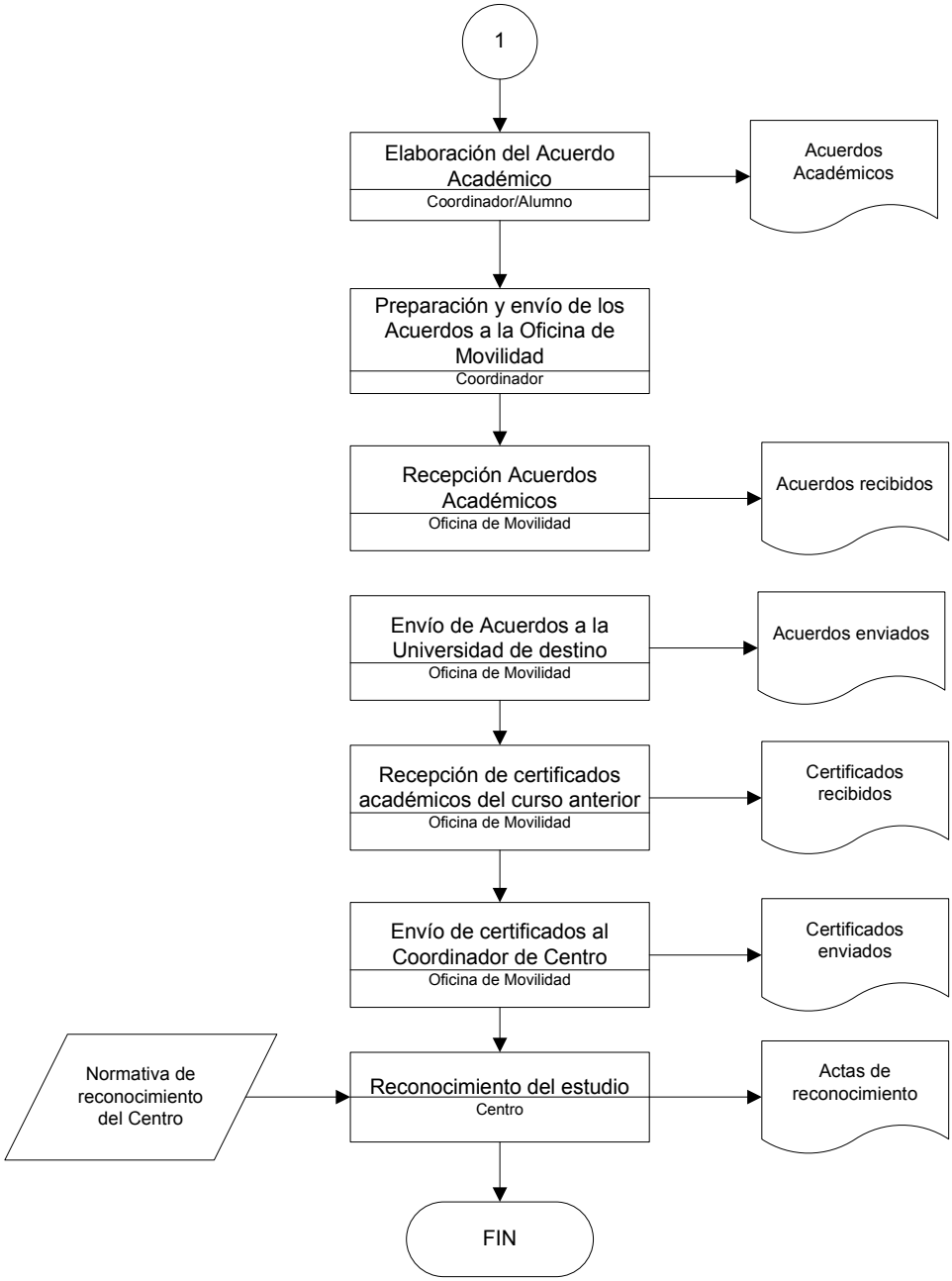
Las responsabilidades de las diferentes etapas quedan reflejadas en el diagrama de flujo. Los órganos que participan son los siguientes:

- Rectora
- Vicerrectora de Relaciones Internacionales
- Director de Secretariado de Programas de Movilidad
- Oficina de Movilidad
- Comisión de Selección
- Coordinador Académico
- Coordinador de Centro
- Coordinador de Relaciones Internacionales y Movilidad del Centro

9. FLUJOGRAMA

Gestión y revisión de la movilidad de los estudiantes enviados




1
Elaboración del Acuerdo Académico
Coordinador/Alumno
Acuerdos Académicos
Preparación y envío de los Acuerdos a la Oficina de Movilidad
Coordinador
Recepción Acuerdos Académicos
Oficina de Movilidad
Acuerdos recibidos
Envío de Acuerdos a la Universidad de destino
Oficina de Movilidad
Acuerdos enviados
Recepción de certificados académicos del curso anterior
Oficina de Movilidad
Certificados recibidos
Envío de certificados al Coordinador de Centro
Oficina de Movilidad
Certificados enviados
Normativa de reconocimiento del Centro
Reconocimiento del estudio
Centro
Actas de reconocimiento
FIN

UNIVERSIDAD
DE MÁLAGA

UNIVERSIDAD DE MÁLAGA
FACULTAD / ESCUELA _____
FACULTY / SCHOOL
TITULACIÓN _____
COURSE

UNIVERSIDAD DE DESTINO_____
RECEIVING INSTITUTION

Acuerdo Académico
ACADEMIC AGREEMENT

Curso 200___/___
ACADEMIC YEAR

*Apellidos y Nombre del Alumno/a (STUDENT'S SURNAME & NAME):*_____

*D.N.I.(IDENTITY CARD / PASSPORT):*_____

Consigne en la columna de la izquierda las asignaturas que serán reconocidas automáticamente en el Centro de Origen y en la de la derecha las que en su lugar van a cursarse en el Destino. Cuando para que se reconozca una asignatura en el Centro de Origen sea necesario cursar varias en el de Destino o viceversa, agrúpense convenientemente para especificar la equivalencia.

The modules automatically acknowledged by the Sending Institution should be listed in the left-hand side column, and their equivalence at the Receiving Institution in the column on the right. Should it be necessary to study two or more modules at the Receiving Institution in order that the Sending Institution recognises a module, or vice versa, group them together conveniently so as to clearly specify the equivalence.

Centro de Origen / Sending Institution:				**Centro de Destino / Receiving Institution:**			
Código / Code	Materia(s) / Module(s)	Tipo* / Type	Créditos / Credits	Código / Code	Materia(s) / Module(s)	Tipo* / Type	Créditos / Credits
		Total créditos					

Total de Créditos a cursar en la Universidad de Destino _____ = Curriculares _____ + No Curriculares _____ Total nº of credits to be studied at the Receiving Institution _____ = Curricular _____ + Non-curricular _____

*** T** (Troncal / Core); **PT** (Parte de Troncal / Part of Core); **OU** (Obligatoria de Universidad / Cumpulsory Module); **O** (Optativa / Elective); **LB** (Libre Elección / Free Election). Los nombres de las asignaturas y el número de créditos coincidirán exactamente con los aprobados en los Planes de Estudios Oficiales de cada Titulación y con la información publicada en las correspondientes guías de estudios de cada Centro. Utilizar más copias de esta hoja si es necesario. The module names and the number of credits must coincide exactly with those to be found in the Official Degree Programme of each course and with the information published in the corresponding study guides of each centre. Use as many copies of this form as required.

Málaga a de de 200__

Firma del Alumno/a:
STUDENT'S SIGNATURE

Firma del Presidente de la Comisión de Convalidación:
SIGNATURE OF THE PRESIDENT OF THE RECOGNITION OF PRIOR LEARNING BOARD

Firma del Coordinador/a académico/a de la UMA:
SIGNATURE OF THE ACADEMIC CO-ORDINATOR OF MALAGA UNIVERSITY

Firma del Coordinador/a de la universidad de destino:
SIGNATURE OF THE CO-ORDINATOR OF THE RECEIVING INSTITUTION

UNIVERSIDAD
DE MÁLAGA

UNIVERSIDAD DE MÁLAGA
TITULACIÓN_____
___
COURSE

Modificación del Acuerdo Académico

MODIFICATION OF THE ACADEMIC AGREEMENT

Curso 200___/___
ACADEMIC YEAR

*Apellidos y Nombre del Alumno/a:*_____
*D.N.I.:*_____
STUDENT'S SURNAME & NAME *IDENTITY CARD / PASSPORT*
*Fecha de Nacimiento:*_____
*Localidad:*_____
DATE OF BIRTH *LOCALITY*

Sólo serán validos los cambios de Programa de Estudios autorizados, realizados a instancia del Estudiante, con el VºBº del Presidente de la Comisión de Convalidación. Authorised changes to the Degree Programme, made on the student's request, shall only be valid with the prior approval of the President of the Recognition of Prior Learning Board and the Co-ordinator.

PARTE DEL ACUERDO QUE SE ANULA / ANNULED PART OF THE AGREEMENT

Centro de Origen / Sending Institution:				**Centro de Destino / Receiving Institution:**			
Código / Code	Materia(s)* / Module(s)	Tipo† / Type	Créditos / Credits	Código / Code	Materia(s)* / Module(s)	Tipo† / Type	Créditos / Credits

PARTE DEL ACUERDO QUE SE AMPLÍA / EXTENDED PART OF THE AGREEMENT

Centro de Origen / Sending Institution:				**Centro de Destino / Receiving Institution:**			
Código / Code	Materia(s)* / Module(s)	Tipo† / Type	Créditos / Credits	Código / Code	Materia(s)* / Module(s)	Tipo† / Type	Créditos / Credits

Total de Créditos a cursar en la Universidad de Destino _____ = Curriculares _____ + No Curriculares _____ Total no. of credits to be studied at the Receiving Institution _____ = Curricular _____ + Non-curricular _____
** Nómbrese las Asignaturas con su nombre en el Plan de Estudios del Centro de Destino. Use the module name appearing in the Degree Programme of the Receiving Faculty / School.
† **T** (Troncal / Core); **PT** (Parte de Troncal / Part of Core); **OU** (Obligatoria de Universidad / Cumpulsory Module); **O** (Optativa / Elective); **LB** (Libre Elección / Free Election).

Málaga a de de 200__

Firma del Alumno/a:
STUDENT'S SIGNATURE

Firma del Presidente de la Comisión de Convalidación:
SIGNATURE OF THE PRESIDENT OF THE RECOGNITION OF PRIOR LEARNING BOARD

Firma del Coordinador/a de la UMA:
SIGNATURE OF THE CO-ORDINATOR OF MALAGA UNIVERSITY

Firma del Coordinador/a de la universidad de destino:
SIGNATURE OF THE CO-ORDINATOR OF THE RECEIVING INSTITUTION

Vicerrectorado de Estudiantes
Secretariado de Programas de Movilidad

UNIVERSIDAD DE MÁLAGA

SOLICITUD DE RECONOCIMIENTO DE ESTUDIOS

Ilmo/a. Sr/Sra.

D/Dª

de Años de edad, natural de

Provincia de Con N.I.F. nº

Con domicilio en calle

nº C.P.

Localidad Provincia de

Teléfono

Alumno de la Facultad/Escuela Curso

EXPONE

Que durante el curso académico 20 ha cursado estudios en el marco del programa de movilidad

en la Universidad de

Código de centro

Coordinado en Málaga por D/Dª

SOLICITA

Que de acuerdo con la normativa aprobada en Conseja de Gobierno el día

Le sean reconocidos los estudios cursados en la Universidad de

Málaga, de de 20

Ilmo/a. Sr/Sra. Decano/a o Director/a de

UNIVERSIDAD
DE MÁLAGA

UNIVERSIDAD DE MÁLAGA

FACULTAD / ESCUELA _____
FACULTY / SCHOOL

TITULACIÓN _____
COURSE

CURSO _____ CONVOCATORIA DE _____
ACADEMIC YEAR CALL OF

ACTA

OFFICIAL CERTIFICATE

El alumno abajo mencionado ha realizado estudios en la Facultad / Escuela de _____de la Universidad de _____, habiendo obtenido las calificaciones que figuran en la certificación expedida por dicho Centro, y que le son reconocidas por las asignaturas que figuran en este Acta, estando respaldadas por el acuerdo de reconocimiento académico suscrito con anterioridad a la realización de los estudios en el Centro de acogida.

By virtue of the Student Mobility Plan, instituted at the Spanish universities, the below mentioned student has studied at the Faculty / School of _____ the University of _____, having obtained the classes listed in the certificate issued by the said university, and that are recognised by the modules figuring in this Official Certificate, being endorsed by the study recognition agreement signed prior to the study period at the Receiving Institution.

Nombre y Apellidos del Alumno / Student's name & surname: **D.N.I. / Identity card or passport no. :**

Centro de Origen / Sending Institution:					**Centro de Destino / Receiving Institution:**				
Código / Code	Materia(s) / Module(s)	Tipo* / Type	Créditos / Credits	Cal. / Class	Código / Code	Materia(s) / Module(s)	Tipo* / Type	Créditos / Credits	Cal. / Class

*** T** (Troncal / Core); **PT** (Parte de Troncal / Part of Core); **OU** (Obligatoria de Universidad / Cumpulsory Module); **O** (Optativa / Elective); **LB** (Libre Elección / Free Election).

Málaga a de de 200__

Firma del Presidente de la Comisión de Convalidación:
SIGNATURE OF THE PRESIDENT OF THE RECOGNITION OF PRIOR LEARNING BOARD

Firma del Coordinador/a:
CO-ORDINATOR'S SIGNATURE

Índice

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

ANEXOS:

F01-PC09. Acuerdo académico

F02-PC09. Modificación del acuerdo académico

F03-PC09. Solicitud de reconocimiento de estudios

F04-PC09. Acta de reconocimiento de estudios

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

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

1. OBJETO

El objeto del presente procedimiento es establecer la sistemática a aplicar en la gestión y revisión del programa de movilidad de los estudiantes recibidos de la Escuela Técnica Superior de Ingeniería Informática.

2. ALCANCE

Este procedimiento será de aplicación tanto en la gestión del desarrollo de los programas de movilidad de los estudiantes recibidos como para sus revisiones periódicas que se efectuarán, generalmente, con carácter anual, tal y como se establece en el Manual de Calidad de la Escuela Técnica Superior de Ingeniería Informática.

3. REFERENCIAS/NORMATIVA

La gestión y revisión de la movilidad de los estudiantes recibidos han de tener en cuenta el contexto de la E. T. S. I. Informática, que se refleja, entre otros, en los siguientes elementos:

- Normativa oficial de los programas de movilidad.
- Plan estratégico de la Universidad.

4. DEFINICIONES

- **Movilidad**: posibilidad o acción de pasar cierto periodo de tiempo estudiando en otra institución de educación superior del propio país o del extranjero. El programa debe llevar asociado el reconocimiento académico de las materias impartidas durante la estancia.

5. DESARROLLO DE LOS PROCESOS

El proceso comienza con la elaboración del Convenio de Movilidad por la Oficina de Movilidad, para ello se tienen en cuenta las peticiones de los Coordinadores y resto de PDI, las consultas a Coordinadores de Centros sobre peticiones de Universidades socias, las necesidades detectadas por la Oficina de Movilidad y la discusión de aspectos pertinentes.

A continuación, el Vicerrector y el Director de Secretariado competentes revisan el Convenio (en los casos de los Programas Erasmus y Sicue, son los Coordinadores de Centro los que dan el visto bueno a los acuerdos bilaterales). En el caso de los convenios bilaterales con Norteamérica promovidos directamente por Programas de Movilidad se suele solicitar a los coordinadores su opinión acerca del interés de firma del convenio para esa área de conocimiento, dando el visto bueno o aportando las sugerencias que estimen oportunas. Posteriormente se pasa a la firma del Convenio por la Rectora (en los Programas Erasmus y Sicue los acuerdos bilaterales son firmados por el Vicerrector responsable de la movilidad. En el caso de los convenios bilaterales con Norteamérica siempre es la Rectora la responsable de la firma).

La Oficina de Movilidad recibe las comunicaciones de las universidades con alumnos interesados en el programa y procede a la aceptación de aquellos alumnos seleccionados.

A continuación, la Oficina de Movilidad gestiona toda la documentación oportuna y realiza reuniones de recepción y orientación del estudiante recibido.

Posteriormente, la misma Oficina de Movilidad es la responsable de enviar la documentación a las universidades, al Coordinador del Centro y a las diferentes instancias dentro de la Universidad de Málaga (Alumnos, Gerencia, Residencia Universitaria…).

Cada alumno tiene una entrevista con el Coordinador del Centro/Académico para elaborar el documento de matrícula y posteriormente formaliza su matrícula en la Sección de Alumnos.

Será el Servicio de Alumnos el encargado del envío y recepción de las actas de movilidad y, de la emisión de los Certificados de Notas. Una vez emitidos y firmados por el Secretario General, serán enviados a la Oficina de Movilidad y, ésta, a su vez, los enviará a las universidades de origen.

6. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

Se utilizarán los siguientes indicadores:

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

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

La Oficina de Movilidad será responsable de revisar el funcionamiento del programa de movilidad a fin de poner en funcionamiento Acciones Correctivas en el caso de detectarse desviaciones. Son los Coordinadores de Centro los que dan autorización para la firma de los acuerdos en ambos Programas, Erasmus y Sicue. Por tanto son ellos los que deben evaluar el funcionamiento de un acuerdo y su posible cancelación o modificación, aunque la Oficina de Movilidad podría ser la que proporcione los datos. En el caso de los convenios bilaterales con Norteamérica, se analiza el comportamiento de un programa directamente desde la Oficina de Movilidad y se introducen los cambios necesarios para su mejor funcionamiento, y en su caso, ampliación o cancelación del convenio.

Como resultado del seguimiento del programa, la Oficina de Movilidad, en lo que se refiere a estudiantes recibidos, realiza informes según peticiones externas e internas.

7. ARCHIVO

Los documentos generados en este procedimiento serán archivados por la Oficina de Movilidad.

Identificación del registro	Soporte del archivo	Responsable custodia	Tiempo conservación
Modelo de Solicitud	Papel	Oficina de Movilidad	5 años
Certificado de llegada y salida	Papel e informático	Oficina de Movilidad/Estudiante	
Acuerdo de estudios	Papel	Oficina de Movilidad/Estudiante	
Actas de Movilidad	Papel e informático	Sección Alumnos	5 años
Certificado de Notas	Papel e informático	Sección Alumnos	5 años

Aunque estas evidencias son externas al Centro, el Coordinador de Calidad del Centro deberá intentar recabar para su archivo las que considere oportunas.

8. RESPONSABILIDADES

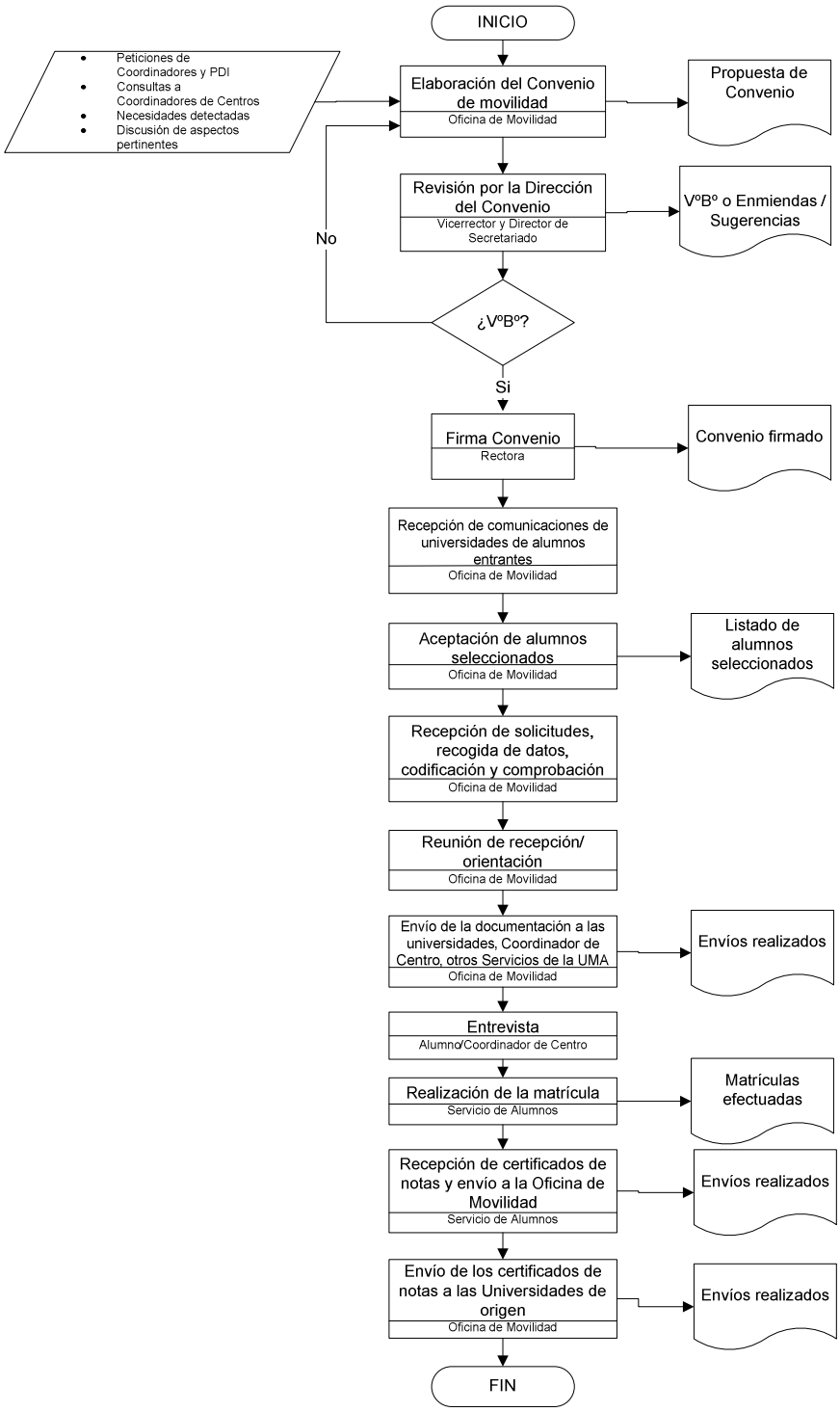
Las responsabilidades de las diferentes etapas quedan reflejadas en el diagrama de flujo. Los órganos que participan son los siguientes:

- Rectora
- Vicerrectora de Relaciones Internacionales
- Director de Secretariado de Programas de Movilidad
- Oficina de Movilidad

- Comisión de Selección
- Coordinador de Relaciones Internacionales y Movilidad del Centro
- Coordinador Académico
- Sección de Alumnos

9. FLUJOGRAMA

Gestión y revisión de la movilidad de los estudiantes recibidos



UNIVERSIDAD
DE MÁLAGA

UNIVERSIDAD DE MÁLAGA
FACULTAD / ESCUELA _____
FACULTY / SCHOOL
TITULACIÓN _____
COURSE

UNIVERSIDAD DE DESTINO_____
RECEIVING INSTITUTION

Acuerdo Académico
ACADEMIC AGREEMENT

Curso 200___/___
ACADEMIC YEAR

*Apellidos y Nombre del Alumno/a (STUDENT'S SURNAME & NAME):*_____

*D.N.I.(IDENTITY CARD / PASSPORT):*_____

Consigne en la columna de la izquierda las asignaturas que serán reconocidas automáticamente en el Centro de Origen y en la de la derecha las que en su lugar van a cursarse en el Destino. Cuando para que se reconozca una asignatura en el Centro de Origen sea necesario cursar varias en el de Destino o viceversa, agrúpense convenientemente para especificar la equivalencia.

The modules automatically acknowledged by the Sending Institution should be listed in the left-hand side column, and their equivalence at the Receiving Institution in the column on the right. Should it be necessary to study two or more modules at the Receiving Institution in order that the Sending Institution recognises a module, or vice versa, group them together conveniently so as to clearly specify the equivalence.

Centro de Origen / Sending Institution:				**Centro de Destino / Receiving Institution:**			
Código / Code	Materia(s) / Module(s)	Tipo* / Type	Créditos / Credits	Código / Code	Materia(s) / Module(s)	Tipo* / Type	Créditos / Credits
		Total créditos					

Total de Créditos a cursar en la Universidad de Destino _____ = Curriculares _____ + No Curriculares _____ Total nº of credits to be studied at the Receiving Institution _____ = Curricular _____ + Non-curricular _____

*** T** (Troncal / Core); **PT** (Parte de Troncal / Part of Core); **OU** (Obligatoria de Universidad / Cumpulsory Module); **O** (Optativa / Elective); **LB** (Libre Elección / Free Election). Los nombres de las asignaturas y el número de créditos coincidirán exactamente con los aprobados en los Planes de Estudios Oficiales de cada Titulación y con la información publicada en las correspondientes guías de estudios de cada Centro. Utilizar más copias de esta hoja si es necesario. The module names and the number of credits must coincide exactly with those to be found in the Official Degree Programme of each course and with the information published in the corresponding study guides of each centre. Use as many copies of this form as required.

Málaga a de de 200__

Firma del Alumno/a:
STUDENT'S SIGNATURE

Firma del Presidente de la Comisión de Convalidación:
SIGNATURE OF THE PRESIDENT OF THE RECOGNITION OF PRIOR LEARNING BOARD

Firma del Coordinador/a académico/a de la UMA:
SIGNATURE OF THE ACADEMIC CO-ORDINATOR OF MALAGA UNIVERSITY

Firma del Coordinador/a de la universidad de destino:
SIGNATURE OF THE CO-ORDINATOR OF THE RECEIVING INSTITUTION

UNIVERSIDAD
DE MÁLAGA

UNIVERSIDAD DE MÁLAGA
TITULACIÓN_____
___
COURSE

Modificación del Acuerdo Académico

MODIFICATION OF THE ACADEMIC AGREEMENT

Curso 200___/___
ACADEMIC YEAR

*Apellidos y Nombre del Alumno/a:*_____
*D.N.I.:*_____
STUDENT'S SURNAME & NAME *IDENTITY CARD / PASSPORT*
*Fecha de Nacimiento:*_____
*Localidad:*_____
DATE OF BIRTH *LOCALITY*

Sólo serán validos los cambios de Programa de Estudios autorizados, realizados a instancia del Estudiante, con el VºBº del Presidente de la Comisión de Convalidación. Authorised changes to the Degree Programme, made on the student's request, shall only be valid with the prior approval of the President of the Recognition of Prior Learning Board and the Co-ordinator.

PARTE DEL ACUERDO QUE SE ANULA / ANNULED PART OF THE AGREEMENT

Centro de Origen / Sending Institution:				**Centro de Destino / Receiving Institution:**			
Código / Code	Materia(s)* / Module(s)	Tipo† / Type	Créditos / Credits	Código / Code	Materia(s)* / Module(s)	Tipo† / Type	Créditos / Credits

PARTE DEL ACUERDO QUE SE AMPLÍA / EXTENDED PART OF THE AGREEMENT

Centro de Origen / Sending Institution:				**Centro de Destino / Receiving Institution:**			
Código / Code	Materia(s)* / Module(s)	Tipo† / Type	Créditos / Credits	Código / Code	Materia(s)* / Module(s)	Tipo† / Type	Créditos / Credits

Total de Créditos a cursar en la Universidad de Destino _____ = Curriculares _____ + No Curriculares _____ Total no. of credits to be studied at the Receiving Institution _____ = Curricular _____ + Non-curricular _____
** Nómbrese las Asignaturas con su nombre en el Plan de Estudios del Centro de Destino. Use the module name appearing in the Degree Programme of the Receiving Faculty / School.
† **T** (Troncal / Core); **PT** (Parte de Troncal / Part of Core); **OU** (Obligatoria de Universidad / Cumpulsory Module); **O** (Optativa / Elective); **LB** (Libre Elección / Free Election).

Málaga a de de 200__

Firma del Alumno/a:
STUDENT'S SIGNATURE

Firma del Presidente de la Comisión de Convalidación:
SIGNATURE OF THE PRESIDENT OF THE RECOGNITION OF PRIOR LEARNING BOARD

Firma del Coordinador/a de la UMA:
SIGNATURE OF THE CO-ORDINATOR OF MALAGA UNIVERSITY

Firma del Coordinador/a de la universidad de destino:
SIGNATURE OF THE CO-ORDINATOR OF THE RECEIVING INSTITUTION

Vicerrectorado de Estudiantes
Secretariado de Programas de Movilidad

UNIVERSIDAD DE MÁLAGA

SOLICITUD DE RECONOCIMIENTO DE ESTUDIOS

Ilmo/a. Sr/Sra.

D/Dª

de Años de edad, natural de

Provincia de Con N.I.F. nº

Con domicilio en calle

nº C.P.

Localidad Provincia de

Teléfono

Alumno de la Facultad/Escuela Curso

EXPONE

Que durante el curso académico 20 ha cursado estudios en el marco del programa de movilidad

en la Universidad de

Código de centro

Coordinado en Málaga por D/Dª

SOLICITA

Que de acuerdo con la normativa aprobada en Conseja de Gobierno el día

Le sean reconocidos los estudios cursados en la Universidad de

Málaga, de de 20

Ilmo/a. Sr/Sra. Decano/a o Director/a de

UNIVERSIDAD
DE MÁLAGA

UNIVERSIDAD DE MÁLAGA

FACULTAD / ESCUELA _____
FACULTY / SCHOOL

TITULACIÓN _____
COURSE

CURSO _____ CONVOCATORIA DE _____
ACADEMIC YEAR CALL OF

ACTA

OFFICIAL CERTIFICATE

El alumno abajo mencionado ha realizado estudios en la Facultad / Escuela de _____de la Universidad de _____, habiendo obtenido las calificaciones que figuran en la certificación expedida por dicho Centro, y que le son reconocidas por las asignaturas que figuran en este Acta, estando respaldadas por el acuerdo de reconocimiento académico suscrito con anterioridad a la realización de los estudios en el Centro de acogida.

By virtue of the Student Mobility Plan, instituted at the Spanish universities, the below mentioned student has studied at the Faculty / School of _____ the University of _____, having obtained the classes listed in the certificate issued by the said university, and that are recognised by the modules figuring in this Official Certificate, being endorsed by the study recognition agreement signed prior to the study period at the Receiving Institution.

Nombre y Apellidos del Alumno / Student's name & surname: **D.N.I. / Identity card or passport no. :**

Centro de Origen / Sending Institution:					**Centro de Destino / Receiving Institution:**				
Código / Code	Materia(s) / Module(s)	Tipo* / Type	Créditos / Credits	Cal. / Class	Código / Code	Materia(s) / Module(s)	Tipo* / Type	Créditos / Credits	Cal. / Class

*** T** (Troncal / Core); **PT** (Parte de Troncal / Part of Core); **OU** (Obligatoria de Universidad / Cumpulsory Module); **O** (Optativa / Elective); **LB** (Libre Elección / Free Election).

Málaga a de de 200__

Firma del Presidente de la Comisión de Convalidación:
SIGNATURE OF THE PRESIDENT OF THE RECOGNITION OF PRIOR LEARNING BOARD

Firma del Coordinador/a:
CO-ORDINATOR'S SIGNATURE

Índice

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

ANEXOS:

No proceden

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

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

1. OBJETO

El objeto del presente procedimiento es establecer la sistemática a aplicar en la gestión y revisión de la orientación e inserción profesional de la Universidad de Málaga.

2. ALCANCE

Este procedimiento será de aplicación tanto en la gestión como en la revisión del desarrollo de la orientación e inserción profesional llevada a cabo en la Universidad de Málaga.

3. REFERENCIAS/NORMATIVA

- Estatutos de la Universidad.
- Plan estratégico de la Universidad.
- Decreto 85/2003 de 1 de Abril, por el que se establecen los Programas para la Inserción Laboral de la Junta de Andalucía.
- Orden de 22 de Enero de 2004 por la que se establecen las normas reguladoras de concesión de ayudas del Programa de Orientación Profesional y se regula el Programa de Itinerarios de Inserción, establecidos por el Decreto que se cita, por el que se establecen los Programas para la Inserción Laboral de la Junta de Andalucía.
- Resolución de 3 de Febrero de 2006 de la Dirección General de Intermediación e Inserción Laboral del Servicio Andaluz de Empleo, por la que se define la implementación de itinerarios personalizados de inserción, y se establece el procedimiento de cómputo de atención directa y de personas beneficiarias en Orientación Profesional relativos a la Orden que se cita.

4. DEFINICIONES

- **Programa de Orientación e Inserción profesional**: Plan de la Universidad de Málaga en el que se establecen y canalizan acciones de orientación e inserción profesional, desarrollando actividades de apoyo, asesoramiento, adquisición de competencias e intermediación laboral, mediante intervenciones individuales, grupales específicas, y actuaciones en Centros y Titulaciones.

5. DESARROLLO DE LOS PROCESOS

El procedimiento comienza con la definición de los objetivos de la orientación profesional y un análisis de la información relativa al mercado laboral relacionada con las titulaciones. A continuación, se definen las actuaciones dirigidas a la orientación profesional para su posterior aprobación. Una vez aprobada las actuaciones de orientación se realiza una preparación de material de difusión y difusión de la información a la comunidad universitaria. Posteriormente se desarrollan las actuaciones planificadas y se revisan y mejoran las actuaciones de orientación.

Las actividades que se describen en el proceso son competencia del Servicio de Orientación Profesional, Agencia de Colocación y Programa de Experiencias Profesional para el Empleo. El/los responsable de cada actividad concreta puede verse en el flujograma del epígrafe 9

6. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

Se utilizaran los siguientes indicadores:

- Número de usuarios asesorados por el servicio de orientación. (IN34-PC10).
- Nivel de satisfacción de los usuarios con respecto a los servicios de orientación profesional. (IN35-PC10).
- Inserción en el tejido socioeconómico de los egresados. (IN36-PC10).

Además desde el Vicerrectorado de Relaciones Universidad-Empresa se utilizan distintos documentos para el seguimiento de la Gestión y Revisión de la Orientación e Inserción Profesional.

Documento que recoge las definiciones de las actuaciones de Orientación:

- Resolución de la Dirección Provincial del Servicio Andaluz de Empleo en relación a la Orientación.
- Resolución de la Consejería de Empleo relativa al Programa de Prácticas Profesionales.
- Plan Estratégico de la Universidad de Málaga.

Documento / Acta de aprobación de las actuaciones de Orientación:

- Actas de la Comisión Mixta de seguimiento de actividades, conformada por representantes de la UMA y de a Consejería de Empleo.
- Resoluciones positivas.

Documento informativo de las actuaciones de Orientación:

- Informe de Cumplimiento de Resolución de la Consejería de Empleo.
- Informes de seguimiento de intervenciones en Centros.
- Informes de resultados de Inserción.
- Memoria Académica Universidad de Málaga.

Documento que recoja el canal de información de los destinatarios:

- La Consejería utiliza el envió de mensajes a móviles SMS.
- Lista de distribución Programa Icaro de la UMA.
- Lista de distribución del Programa de Experiencias Profesionales.

Documento que revise y analice las acciones de orientación:

- Informe de Cumplimiento de Resolución de la Consejería de Empleo.
- Registro de acciones en el Servicio Telemático de Orientación.
- Ficha individualizada de seguimiento de usuarios.

Encuesta de satisfacción de los implicados e indicadores de calidad:

- Tutorización y seguimiento de satisfacción con respecto a las empresas de los beneficiarios del Programa de Experiencias Profesionales.
- Encuesta de satisfacción utilizada en los Talleres de empleo y Jornadas programadas en Centros.
- Sistema de evaluación del desempeño del Orientador, del Servicio Andaluz de Empleo, cada 6 meses, donde se fijan planes de mejora.
- De forma externa el SAE efectúa evaluación estableciendo encuesta aleatoria a usuarios beneficiarios del Servicio.

7. ARCHIVO

Identificación del registro	Soporte de archivo	Responsable de la custodia	Tiempo de conservación
Resoluciones Del SAE Consejería y Delegación	Físico	Vicerrectorado Universidad-Empresa Director Técnico Coordinadora de Inserción	6 años
Plan Estratégico	Físico	Vicerrectora	6 años
Actas de la Comisión Mixta	Físico	Coordinadora de Inserción Laboral	6 años
Informe de Cumplimiento SAE	Telemático	Coordinadora de Inserción	6 años
Informe de seguimiento de intervenciones en centros	Físico Telemático	Coordinadora Equipo de Orientación	6 años
Informe de resultados de Inserción	Físico Telemático	Coordinadora Equipo de Inserción (ACUMA)	6 años
Memoria Académica	Físico Telemático	Vicerrectora	6 años
Listas de Distribución	Telemático	Coordinadora Equipo de Inserción Equipo de Orientación Equipo EPES	6 años
Registro de acciones y Ficha	Telemático	Equipo de Orientación y EPES	6 años
Tutorización y Seguimiento EPES	Telemático Físico	Equipo EPES	6 años
Encuesta de satisfacción Talleres Jornadas	Físico	Coordinadora Equipo Orientación	6 años
Sistema de Evaluación del	Telemático Físico	Equipo de Orientación	6 años

desempeño			

SAE:- Servicio Andaluz de Empleo

ACUMA: Agencia de Colocación de la Universidad de Málaga

EPES: Programa de Experiencias Profesionales para el Empleo

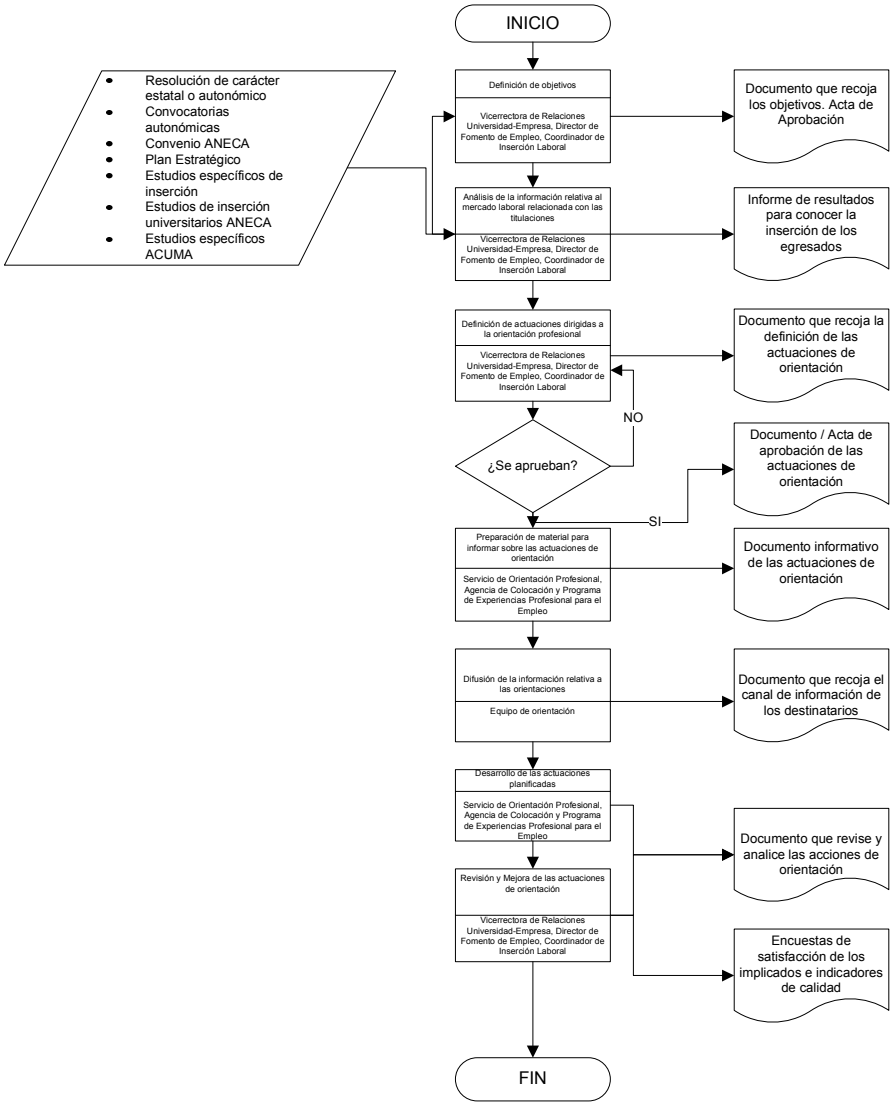
Programa Ícaro: Programa de gestión de prácticas de alumnos y Agencia de Colocación

8. RESPONSABILIDADES

- Vicerrectora de Relaciones Universidad-Empresa.
- Director de Fomento de Empleo.
- Coordinador de Inserción Laboral.
- Equipo de Orientación.
- Servicio de Orientación Profesional, Agencia de Colocación y Programa de Experiencias Profesional para el Empleo.

9. FLUJOGRAMA

Gestión y revisión de la orientación e inserción profesional



Índice

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

ANEXOS:

No proceden

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

Elaboración:	Revisión:	Aprobación:
Comisión de Garantía Interna de la Calidad del Centro	Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social	Consejo de Gobierno
Fecha: 15/04/08	Fecha: 24/04/08	Fecha: 30/04/08

1. OBJETO

El objeto del presente procedimiento es establecer la sistemática a aplicar en la gestión y revisión de las prácticas externas integradas en el Plan de Estudios de la Escuela Técnica Superior de Ingeniería Informática de la Universidad de Málaga.

2. ALCANCE

Este procedimiento será de aplicación tanto en la gestión como en la revisión del desarrollo de las prácticas externas integradas en el plan de estudios.

Implica por tanto a todas las personas que, individualmente por su cargo o actividad, o formando parte de las Comisiones u Órganos de gobierno del Centro, realizan las actividades descritas.

3. REFERENCIAS/NORMATIVA

Las fuentes a tener en cuenta en la gestión y revisión de las prácticas externas son, entre otras:

- Normativa de Prácticas en Empresa de la Universidad
- Criterios y Directrices para la implantación de títulos
- Plan de Estudios y objetivos del programa formativo
- Planificación estratégica de la universidad

4. DEFINICIONES

- **Prácticas externas**: “Las prácticas formativas externas son las actividades realizadas por los estudiantes en empresas, instituciones y entidades, esto es, en centros fuera de las dependencias universitarias, que tienen como objetivo complementar la formación universitaria del estudiante.”

"Se trata de un espacio de interconexión entre Universidad y Sistema Productivo a través del cual se contribuye a desarrollar en los futuros profesionales conocimientos, habilidades y actitudes propias de un desempeño profesional, por medio de su implicación en las actividades profesionales en contextos y condiciones reales, para la consecución de un mayor grado profesional (Lobato 1996)."

Las prácticas formativas externas que pueden realizar los estudiantes de la ETSI Informática son de dos tipos:

- **Prácticas obligatorias**, con una correspondencia en créditos académicos. Es una asignatura obligatoria y en adelante las llamaremos Practicum.
- **Prácticas voluntarias**, que tienen reconocimiento en el currículo académico del estudiante solamente cómo créditos de libre configuración.

5. DESARROLLO DE LOS PROCESOS

Definición de los objetivos de las prácticas en empresas y del número de créditos, tipología y requisitos mínimos de dichas prácticas

Esta definición, en lo que se refiere al Practicum, la llevará a cabo el Consejo de la Comisión de Ordenación Académica (CoOA) teniendo en cuenta el plan de estudios, los perfiles de ingreso y egreso, el entorno profesional y las nuevas demandas relacionadas con el EEES. Esta definición, a través de la Dirección del Centro, se someterá a la aprobación de la Junta de Centro.

Respecto a las prácticas voluntarias la definición será responsabilidad del Vicerrectorado de Relaciones Universidad Empresa.

Objetivos

Las prácticas en empresas obligatorias (practicum) deben proporcionar al alumno la posibilidad de asimilar la realidad empresarial y laboral del entorno social en el ámbito de su futura profesión. Por tanto entre sus objetivos están:

- Contribuir a su formación integral, potenciando su formación práctica y permitiéndole aplicar el conjunto de conocimientos adquiridos durante el proceso educativo.
- Proporcionar al alumno la posibilidad de adquirir metodologías y hábitos de trabajo adecuados a su entorno profesional.
- Dotarle de cierta experiencia que facilite su posterior inserción laboral.
- Insertarse en un grupo profesional acercándolo al trabajo en equipo, estimulándole su espíritu crítico y su capacidad de toma de decisiones.

En cuanto a las prácticas voluntarias podemos decir que los objetivos y los requisitos a cumplir por parte de los alumnos son los que fija el Vicerrectorado de Relaciones Universidad Empresa.

Número de créditos

El practicum, como asignatura obligatoria que es, tiene un número fijo de créditos, establecido por el Plan de Estudios en nueve.

Las prácticas voluntarias cuando se evalúan por el tutor se les concede un número de créditos variable en función de la calidad de la práctica, calidad de la memoria, entrevistas personales, etc. El máximo de créditos que puede concederse por una práctica en empresa es de seis créditos.

Tipologías

En el apartado de definiciones ya hemos hablado de los distintos tipos de prácticas en empresas que existen en la titulación: obligatorias que forman parte de las asignaturas obligatorias de un curso y voluntarias que solamente dan lugar a la concesión de determinado número de créditos de libre configuración.

Requisitos

Entre los requisitos que los estudiantes deben reunir para la realización del Practicum están:

- Estar matriculado en la asignatura del Practicum.
- Presentar la correspondiente solicitud para la asignación de una empresa.
- Abstenerse de hacer el Practicum en una empresa con la que mantenga una relación laboral o contractual o donde tenga una relación de parentesco en primer grado con los directivos de dicho centro.

En cuanto a las prácticas voluntarias podemos decir que los requisitos a cumplir por parte de los alumnos son los que fija el Vicerrectorado de Relaciones Universidad Empresa.

Organización y Planificación de las Prácticas

La organización y planificación del Practicum es responsabilidad de la Comisión de Prácticas Externas de la titulación.

Respecto a las prácticas voluntarias, la organización y planificación será responsabilidad del Vicerrectorado de Relaciones Universidad Empresa.

En lo que se refiere a las prácticas obligatorias (practicum) en empresas, estamos hablando de una asignatura integrada en el plan de estudios de la titulación de Ingeniería Informática y que básicamente consiste en la realización de prácticas a través de la organización de un sistema de permanencias regladas en organizaciones económicas o profesionales tanto del sector público como del privado.

Es un medio para que el alumno tome contacto con la realidad profesional de la Informática.

Esta asignatura es troncal de nueve créditos situada en el segundo ciclo del plan de estudios de Ingeniería Informática. Es una asignatura multidisciplinar y multidepartamental, adscrita a las siguientes áreas de conocimiento:

- Lenguajes y Sistemas Informáticos
- Ingeniería Telemática
- Ciencias de la Computación e Inteligencia artificial
- Ingeniería de Sistemas y Automática

- Arquitectura y Tecnología de Computadores
- Estadística e Investigación Operativa
- Organización de Empresas.

Cada una de estas áreas debe hacerse responsable de la docencia, supervisión y evaluación de la parte correspondiente de los alumnos matriculados.

El proceso de gestión y coordinación del practicum es llevado totalmente por la Dirección del Centro y por la Comisión de Practicas Externas, solamente interviene el Rectorado para la firma de los convenios con las empresas seleccionadas por el Centro.

En la organización del practicum intervienen diversas partes, cada una con distintos cometidos:

La Dirección de la Escuela será responsable de:

1. Coordinar todo el proceso del Practicum
2. Búsqueda de las empresas más convenientes y organizar los convenios con ellas
3. Fijar el calendario del Practicum.
4. Realizar la oferta de empresas a los estudiantes y la asignación de alumnos a ellas.
5. Nombramiento de los tutores académicos.
6. Dar cuenta a la Junta de Centro de toda la programación y actividades relacionadas con el Practicum.
7. Realizar la matrícula y todas las tareas administrativas.

La Comisión del Prácticas Externas deberá:

1. Fijar los criterios de evaluación.
2. Desarrollar las normativas básicas de las Practicas en empresas.
3. Impulsar las mejoras en la normativas que la experiencia aconseje.
4. Resolver las consultas, quejas o reclamaciones que se planteen.
5. Aprobar las calificaciones propuestas por los respectivos tutores.

Las Empresas deberán:

1. Firmar un convenio de colaboración con la Universidad de Málaga, admitiendo alumnos de la ETSII para la realización del Practicum. En dicho convenio se definen las características de la relación entre la Universidad y la empresa en cuestión.
2. Informar anualmente a la ETSII del número de alumnos aceptados y del calendario de actividades. En cada una de las empresas se ofrecerán una o varias plazas cuyas características se publicarán con anterioridad al periodo de asignación.
3. Nombrarle al estudiante un tutor de la empresa.

Las Áreas de Conocimiento implicadas deberán proponer tutores, profesores de su área, para los distintos alumnos.

En lo que se refiere a las practicas voluntarias son gestionadas totalmente por el Vicerrectorado de Relaciones Universidad Empresa, allí se convenia con las empresas, se seleccionan los alumnos y se contratan. El Centro no interviene para nada. Solamente cuando el alumno quiere recibir créditos de libre configuración por sus prácticas en empresas, es en el Centro donde se solicitan y donde se conceden.

Preparación del material

La Comisión de Prácticas Externas se encargará de tener disponible toda la información correspondiente al Practicum procurando que se encuentre en la página web de la escuela a disposición de los alumnos. No obstante, a principio de curso, siempre se realizará una jornada informativa con los alumnos interesados.

Respecto a las prácticas voluntarias también se procurará que exista información en la web de la escuela para los estudiantes en donde se les informará y redirigirá al Vicerrectorado de Relaciones Universidad Empresa para la solicitud de prácticas. En la misma página existirá información sobre la forma de obtener créditos de libre configuración por estas prácticas.

Asignación de los estudiantes y orientación a dicho colectivo de cómo se van a desarrollar

En el caso del Practicum, la comisión de prácticas externas de la titulación asignará a los estudiantes a cada una de las empresas teniendo establecido un procedimiento sistematizado y objetivo, considerando la disponibilidad de las Empresas y, en la medida de lo posible, la solicitud de los estudiantes.

En lo que se refiere a las prácticas voluntarias, este punto es responsabilidad del Vicerrectorado de Relaciones Universidad Empresa.

Acciones de orientación a los alumnos y puesta en marcha de las prácticas

Antes del desarrollo del Practicum la comisión de prácticas externas llevará a cabo acciones de orientación a los estudiantes informando de los diferentes aspectos relacionados con dicho Practicum.

La puesta en marcha del Practicum la llevarán a cabo los tutores (académico y de la empresa) así como la comisión de prácticas externas.

Respecto a las prácticas voluntarias hay que decir que no es competencia del Centro hacer el seguimiento de estas prácticas. Solamente a los estudiantes que posteriormente quieran pedir créditos de libre configuración se les nombrará un tutor que le hará el seguimiento y su valoración.

Revisión y mejora de las prácticas en empresas

Respecto al Practicum, la comisión de practicas externas recogerá evidencias (indicadores) para elaborar un documento que recoja las mejoras de dicho proceso, cuando lo considere oportuno.

Por último se rendirán cuentas a la Junta de Centro y si se estima oportuno se modificarán y se propondrán mejoras.

Los indicadores a usarse serán el IN-37 PC11 Porcentaje de alumnos que realizan prácticas externas y el IN-38 PC11 Nivel de satisfacción con las prácticas externas.

Respecto a las prácticas voluntarias, la revisión y mejora será responsabilidad del Vicerrectorado de Relaciones Universidad Empresa.

6. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

Se utilizarán los siguientes indicadores:

- Porcentaje de alumnos que realizan prácticas externas. (IN37-PC11).
- Nivel de satisfacción con las prácticas externas (IN38-PC11).

Dentro del proceso de revisión anual del Sistema de Gestión de la Calidad se incluirá la revisión del desarrollo de las Prácticas Externas Integradas en el Plan de Estudios, evaluando como se han desarrollado y si han existido incidencias.

La Comisión de Prácticas Externas de la titulación revisará el funcionamiento de las prácticas a fin de poner en funcionamiento Acciones Correctivas en el caso de detectarse desviaciones. Asimismo, dentro del proceso de revisión anual del Sistema de Garantía Interna de la Calidad, se comprobará la consecución de los Objetivos de las prácticas en empresa.

7. ARCHIVO

Identificación del registro	Soporte del archivo	Responsable custodia	Tiempo conservación
Normativa (*) / Acta de aprobación	Papel e informático	Responsable de calidad del centro/ comisión de Practicas Externas	6 años
Convenio entre la empresa y la Universidad	Papel e informático	Responsable de calidad del centro/ comisión de Practicas	6 años

		Externas	
Documento de incidencias	Papel e informático	Responsable de calidad del centro/ comisión de Practicas Externas	6 años
Encuestas, resultados e indicadores de las prácticas	Papel e informático	Responsable de calidad del centro/ comisión de Practicas Externas	6 años
Documento de revisión y análisis de las prácticas	Papel e informático	Responsable de calidad del centro/ comisión de Practicas Externas	6 años
Informe de la Junta de Centro	Papel e informático	Responsable de calidad del centro/ comisión de Practicas Externas	6 años

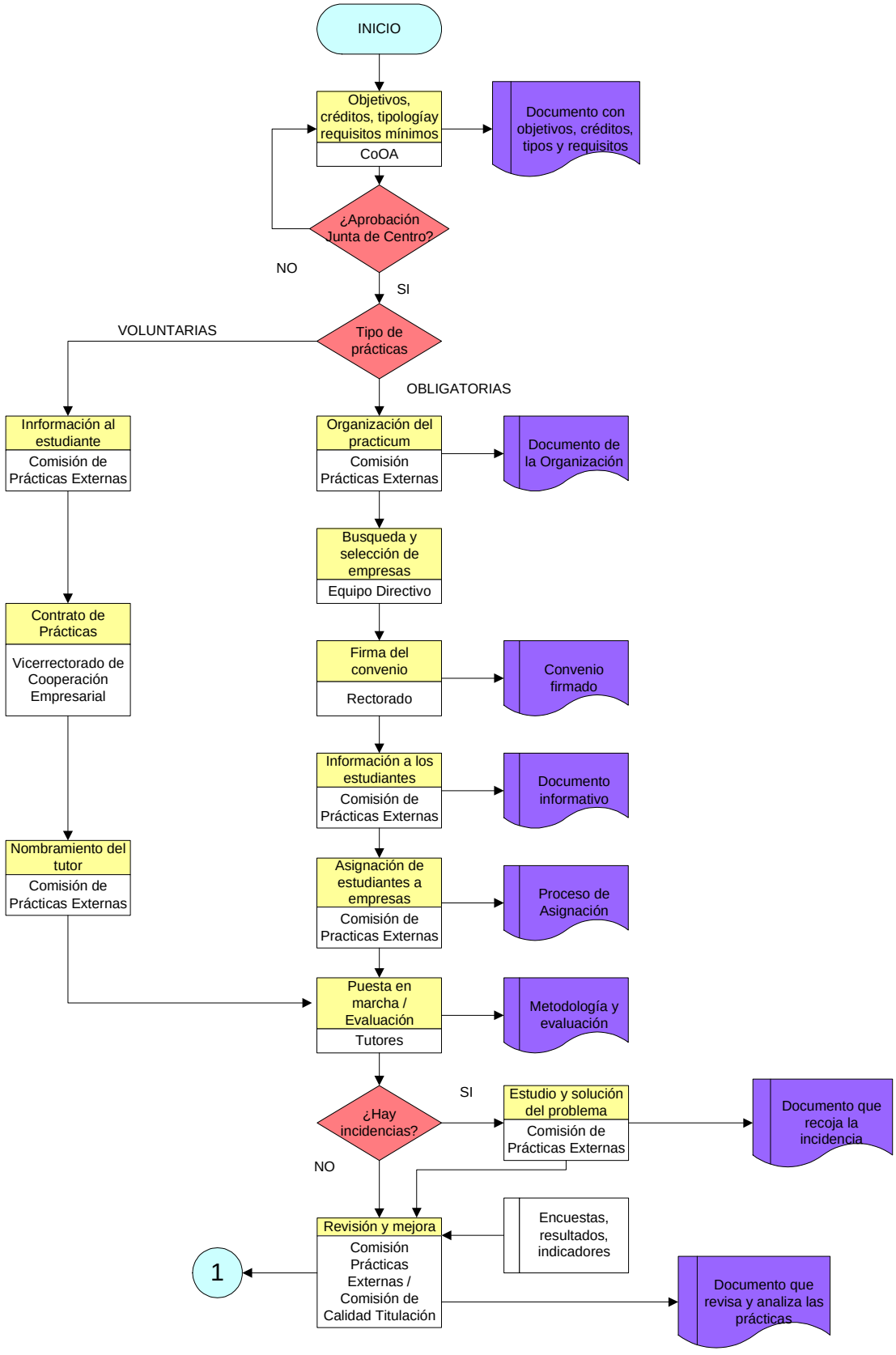
(*) En la Normativa se incluyen los objetivos, el número de créditos, la tipología de las prácticas, su organización, el proceso de asignación de las empresas a los estudiantes y la evaluación.

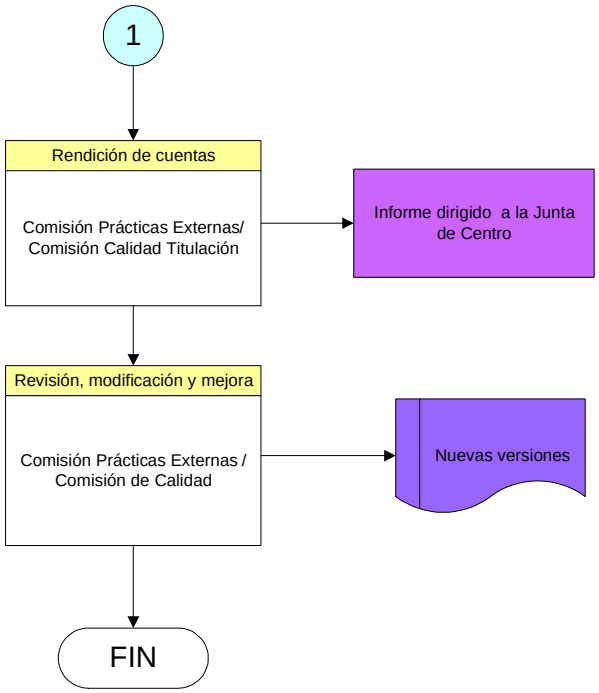
8. RESPONSABILIDADES

- **Coordinador de Calidad del Centro (CC):** Confección de una Política de Calidad, identificación de los objetivos a cubrir, y la presentación de política y objetivos a la Comisión de Garantía de Calidad del Centro.
- **Equipo de Dirección (ED):** Confrontación de la política y objetivos de calidad propuesta por el CC con el contexto del Centro. Aprobación del contenido de la información a publicar, hacia quién va dirigida y el modo de hacerlo y difundir dicha información. En este caso coordinará las prácticas externas, se encargará de la búsqueda y selección de empresas e instituciones.
- **Junta de Centro (JC):** Aprobación de la política y objetivos de calidad.
- **Director del Centro:** Firma de la política y objetivos de calidad y asunción del liderazgo en la toma de decisiones para seguir la política y cubrir los objetivos.
- **Comisión de Prácticas Externas:** Esta comisión es la responsable de gestionar y organizar las prácticas externas en empresas de la titulación.

- **Consejo de la Comisión de Ordenación Académica (CoOA):** Es la encargada de coordinar y supervisar todos los aspectos relativos a la docencia de un título. En este caso, esta comisión se encargará de delimitar explícitamente los objetivos de las prácticas en empresas.
- **Tutores:** Son los encargados de desarrollar la puesta en marcha de las prácticas externas en la titulación
- **Comisión responsable de calidad en la titulación:** En el caso de las prácticas externas, su responsabilidad es la de velar por el análisis de los distintos indicadores y evidencias siendo el objetivo final la mejora continua. En este proceso, la comisión de calidad trabajará conjuntamente con la comisión responsable de las prácticas externas de la titulación.

9. FLUJOGRAMA




1
Rendición de cuentas
Comisión Prácticas Externas/ Comisión Calidad Titulación
Informe dirigido a la Junta de Centro
Revisión, modificación y mejora
Comisión Prácticas Externas / Comisión de Calidad
Nuevas versiones
FIN

Índice

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

ANEXOS:

No proceden

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

Elaboración:	Revisión:	Aprobación:
Comisión de Garantía Interna de la Calidad del Centro Fecha: 15/04/08	Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social Fecha: 24/04/08	Consejo de Gobierno Fecha: 30/04/08

1. OBJETO

Es presentar cómo el Centro garantiza que se miden y analizan los resultados de la formación, de la inserción laboral y de la satisfacción de los distintos grupos de interés, así como si existen y cómo se gestionan los mecanismos de decisiones a partir de los mismos para la mejora de la calidad de las enseñanzas impartidas en el Centro.

2. ALCANCE

El alcance de este procedimiento da cobertura a los programas oficiales de grado y postgrado implantados en el Centro.

3. REFERENCIAS/NORMATIVA

- Ley de Ordenación Universitaria
- Ley Andaluza de Universidades (Ley 15/2003, de 22 de octubre)
- Estatutos de la Universidad de Málaga (BOJA de 9 de junio de 2003)
- Plan Estratégico de la Universidad de Málaga
- Ley Orgánica 15/1999 de 13 de diciembre de Protección de Datos de Carácter Personal (LOPD)
- Política de Calidad

4. DEFINICIONES

- **Indicador:** expresión cualitativa o cuantitativa para medir hasta qué punto se consiguen los objetivos fijados previamente en relación a los diferentes criterios a valorar para un programa determinado (cada criterio se puede valorar con uno o varios indicadores asociados).

5. DESARROLLO DE LOS PROCESOS

La Comisión de Garantía de la Calidad del Centro establece y decide qué instrumentos se utilizarán para la medición de resultados tanto de formación, de la inserción laboral de los egresados, de la investigación, como de la satisfacción de los distintos grupos de interés, a saber, Estudiantes, Personal Docente e Investigador, Personal de Administración y Servicios, Egresados, Empleadores, Proveedores y la Sociedad.

La responsabilidad en la medición y análisis de los resultados recae en la misma Comisión de Garantía de la Calidad del Centro y la Unidad Técnica de Calidad de la Universidad de Málaga.

Anualmente se hará público el informe-memoria de resultados, una vez aprobado en Junta de Centro.

La Unidad Técnica de Calidad será la responsable de asesorar y prestar soporte al Centro en todos los procesos relativos a la medición y análisis de resultados, así como en la definición de los indicadores y en el cálculo de los mismos, así como de apoyar técnicamente en la búsqueda de aquella información que dependa de órganos generales de la Universidad de Málaga.

6. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

Se utilizarán los siguientes indicadores:

- Tasa de graduación. (IN03-PC12)
- Tasa de abandono. (IN04-PC12)
- Tasa de eficiencia. (IN05-PC12)
- Duración media de estudios. (IN08-PC12)
- Inserción en el tejido socioeconómico de los egresados. (IN36-PC12)

Una vez al año se debe rendir cuentas sobre los resultados relacionados con el Centro.

El Centro, a través de su Comisión de Garantía de la Calidad, será responsable de realizar una Memoria Anual donde se refleje el análisis de los resultados obtenidos en ese año.

La Unidad Técnica de Calidad será responsable de supervisar y verificar las Memorias de análisis de resultados.

7. ARCHIVO

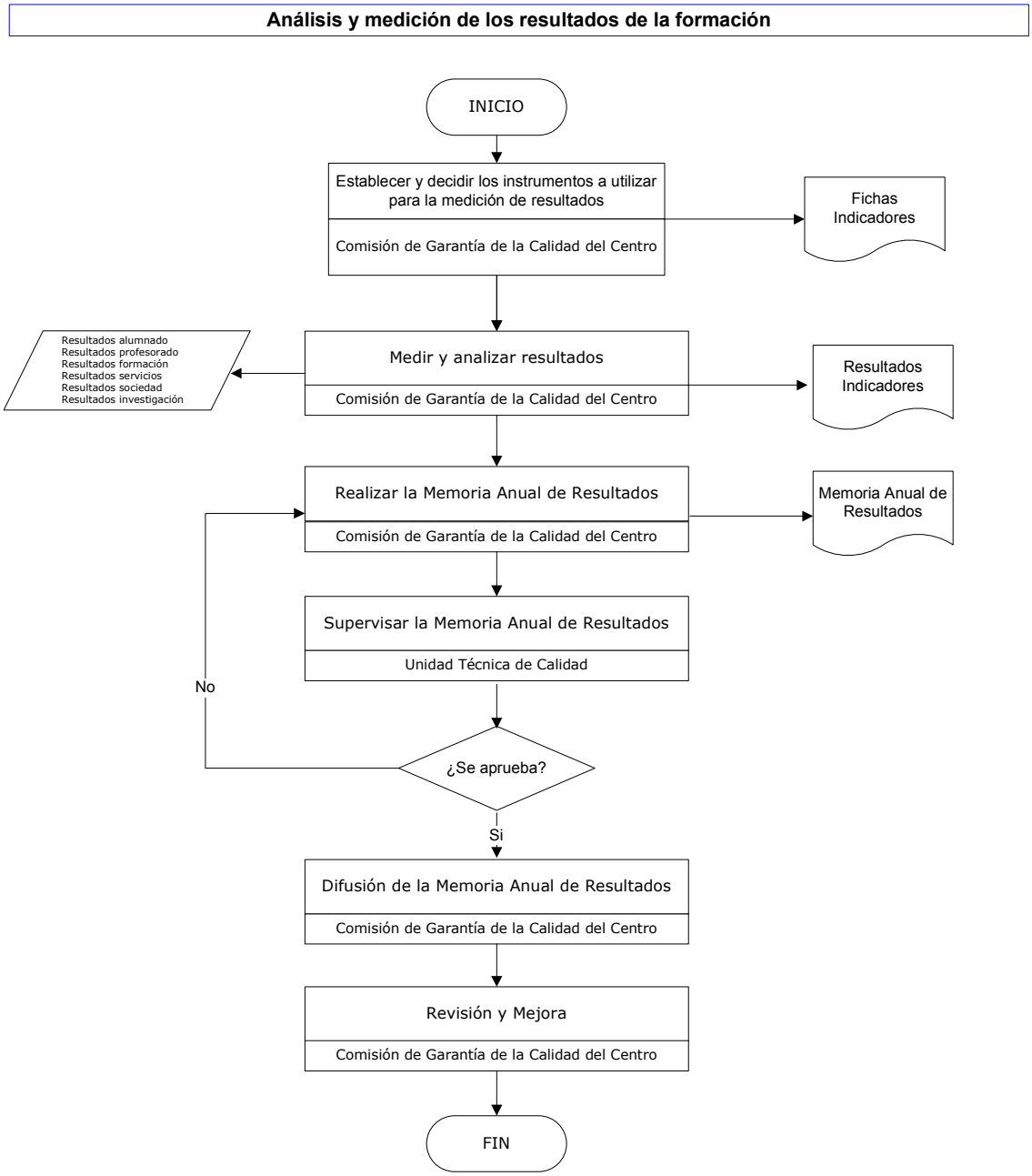
Identificación del Registro	Soporte de Archivo	Responsable Custodia	Tiempo de Conservación
Informe de Evaluación Docente (resultados satisfacción docencia alumnos)	Papel y/o informático	CENTRO	6 años
Informe de Evaluación Docente (resultados satisfacción docencia profesores)	Papel y/o informático	CENTRO	6 años
Tablas de indicadores de resultado de la formación	Papel y/o informático	CENTRO	6 años
Informe de resultado de inserción laboral	Papel y/o informático	CENTRO	6 años
Informe de resultado de investigación	Papel y/o informático	CENTRO	6 años
Informe de necesidades de los grupos de interés	Papel y/o informático	CENTRO	6 años
Informes de satisfacción de grupos de interés	Papel y/o informático	CENTRO	6 años
Informe-Memoria anual análisis de resultados	Papel y/o informático	CENTRO/UTC	6 años

8. RESPONSABILIDADES

- **Coordinador de Calidad del Centro (CD)**: elaboración y difusión del Informe-memoria anual de los resultados del Centro.
- **Comisión de Garantía Interna de la Calidad del Centro (CGC)**: Elaboración de instrumentos de medida, y proceso de recogida, medida y análisis de los datos.

- **Junta del Centro (JC)**: aprobación, si procede, del Informe-memoria anual de los resultados.
- **Secretaría del Centro**: Guarda y custodia del Informe-memoria anual.
- **Unidad Técnica de Calidad (UTC)**: Asesoramiento y soporte a la GCC en la elaboración de instrumentos de medida, y en el proceso de recogida, medida y análisis de los datos. Asesoramiento en los instrumentos de medida a utilizar, apoyo técnico en la búsqueda de la información que dependa de órganos generales de la Universidad, supervisión y verificación de las Memorias de análisis de resultados y guarda del Informe-memoria anual.

9. FLUJOGRAMA



Índice

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

ANEXOS:

No proceden

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

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

1. OBJETO

El objeto de este documento es establecer el modo por el cual los Centros de la Universidad de Málaga propone la suspensión de uno de los títulos oficiales que en ella se imparten.

2. ALCANCE

Este procedimiento es de aplicación a los programas formativos oficiales (grado, máster y doctorado) que se desarrollan en la Facultad de Ciencias.

3. REFERENCIAS/NORMATIVA

- Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales.
- Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre de Universidades.
- Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril, por la que se modifica la Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades. (LOMLOU)
- Estatutos de la Universidad de Málaga.
- MSGIC-05 Garantía de calidad de los programas formativos.

4. DEFINICIONES

No se considera necesario establecer definiciones en este procedimiento.

5. DESARROLLO DE LOS PROCESOS

Para Programas de Grado

Se tendrá en cuenta el procedimiento PC02. Garantía de calidad de los programas formativos y el proceso de evaluación del título a realizar cada seis años por parte de la ANECA, o cualquier otra agencia que la legislación establezca, según lo establecido en los artículos 24.2 y 27 del Real Decreto 1393/2007.

En el caso de no superar el título las evaluaciones anteriores, la Comisión de Estudios de Grado de la Universidad estudiará la propuesta de suspensión del título a la Junta de Facultad.

La Junta de Centro, teniendo en cuenta el informe de la Comisión de Estudios de Grado, remitirá al Vicerrectorado de Ordenación Académica la propuesta de suspensión del título con las alegaciones pertinentes, así como, en su caso, las nuevas propuestas que lo sustituyan, para ser valoradas las nuevas por la Comisión de Estudios de Grado y ser elevada al Consejo de Gobierno.

El Consejo de Gobierno, analizados los informes de la Comisión de Estudios de Grado, y dando cumplimiento al artículo 28.3 del Real Decreto 1393/2007, podrá suspender la impartición del título. Asimismo, se podrán dictar las medidas oportunas para asegurar la continuidad de los estudios de aquellos alumnos afectados.

Para Programas de Máster y Doctorado

Un plan de estudios se considera extinguido como conducente a un Título Oficial cuando el mismo no supere el proceso de acreditación previsto en los artículos 24.2, 27 y 28 del R.D. 1393/2007.

El Vicerrectorado de Ordenación Académica, con el informe favorable de la Comisión de Posgrado, y oídas la Comisión Académica del Máster y la Comisión Académica del Centro correspondiente, podrá proponer al Consejo de Gobierno la suspensión del Título que no haya superado el proceso de acreditación al que hace

referencia el párrafo anterior. La propuesta de suspensión del Título debe ser ratificada por el Consejo de Gobierno y el Consejo Social.

Aprobada por el Consejo de Gobierno y el Consejo Social la suspensión del plan de estudios, se dará traslado de la misma al Consejo de Universidades, adoptándose las medidas necesarias para garantizar la continuidad en los estudios de aquellos alumnos que los hubiesen iniciado.

6. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

Se utilizarán los siguientes indicadores:

- Número de títulos que se suspenden. (IN07-PC13)
- Número de informes negativos de ANECA. (IN39-PC13)

El Centro, a través de la Comisión de Garantía Interna de la Calidad, será responsable de realizar una Memoria que refleje el análisis de los resultados obtenidos. Los resultados incluirán apartados sobre:

- Resultados en el profesorado.
- Resultados en el alumnado.
- Resultados académicos.
- Resultados en la sociedad.

7. ARCHIVO

Identificación del registro	Soporte de archivo	Responsable custodia	Tiempo de conservación
Informe evaluación ANECA	Papel y/o informático	Vicerrectorado de Ordenación Académica	6 años
Acta Junta de Facultad	Papel y/o informático	Secretario Junta de Centro	6 años

Acta Consejo de Gobierno	Papel y/o informático	Secretario Consejo de Gobierno	6 años
Acta de la Comisión de Postgrado	Papel y/o informático	Vicerrectorado de Ordenación Académica	6 años
Informe técnico del Servicio de Ordenación Académica/Informe Comisión de Estudios de Grado	Papel y/o informático	Vicerrectorado de Ordenación Académica	6 años
Informe del Consejo Social	Papel y/o informático	Secretario del Consejo Social	6 años

Aunque estas evidencias son externas al Centro, el Coordinador de Calidad de la Facultad de Ciencias deberá intentar recabar para su archivo las que considere oportunas.

8. RESPONSABILIDADES

Las responsabilidades y órganos implicados en las diferentes etapas quedan reflejadas en el diagrama de flujo.

9. FLUJOGRAMA

No se considera necesario.

Índice

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

ANEXOS:

F01-PC14. Documento/Acta de reunión de la CGC referente a la propuesta de la información a publicar en el Centro.

F02-PC14. Documento/Acta de reunión del Equipo de Dirección (o Junta de Centro) referente a la aprobación de la información a publicar.

F03-PC14. Documento/Acta de reunión de la CGC para la validación de la información a publicar por el Centro.

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

Elaboración:	Revisión:	Aprobación:
Comisión de Garantía Interna de la Calidad del Centro Fecha: 15/04/08	Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social Fecha: 24/04/08	Consejo de Gobierno Fecha: 30/04/08

1. OBJETO

El objeto del presente procedimiento es establecer el modo en el que la ETSI de Informática de la Universidad de Málaga hace pública la información actualizada relativa a las titulaciones que imparten para el conocimiento de sus grupos de interés.

2. ALCANCE

El presente documento es de aplicación a la información relativa a la ETSI de Informática de la Universidad de Málaga.

3. REFERENCIAS/NORMATIVA

- Real Decreto Ordenación Enseñanzas
- Estatutos Universidad de Málaga
- Ley Orgánica 15/1999 de 13 de diciembre de Protección de Datos de Carácter Personal (LOPD)

4. DEFINICIONES

No se considera necesario establecer definiciones en este procedimiento.

5. DESARROLLO DE LOS PROCESOS

5.1. Generalidades

La ETSI de Informática de la Universidad de Málaga valora la necesidad de mantener informados a sus grupos de interés sobre su estructura organizativa, titulaciones y programas, por lo que publican, y revisan periódicamente, información actualizada sobre las mismas.

En cuanto a las titulaciones y programas, se ha de informar, al menos, sobre:

- La oferta formativa
- Los objetivos y la planificación de las titulaciones
- Las normativas de acceso y acciones de orientación a los estudiantes
- Las metodologías de enseñanza, aprendizaje y evaluación (incluidas las prácticas externas)
- Las posibilidades de movilidad
- Los mecanismos para realizar alegaciones, reclamaciones y sugerencias
- Los servicios que ofrece y la utilización de los recursos materiales

5.2. Obtención de la información

La Comisión de Garantía Interna de la Calidad de la ETSI de Informática, con periodicidad anual o inferior ante situaciones de cambio, ha de proponer qué información publicar, a qué grupos de interés va dirigida y el modo de hacerla pública. Estas propuestas se remiten al Equipo de Dirección para su aprobación o remisión a la Junta de Centro.

Obtenida la aprobación, el Coordinador de Calidad del Centro ha de obtener la información indicada bien en el propio Centro (el SGIC contiene y genera una buena parte de esa información) o en los correspondientes Servicios Universitarios.

5.3. Difusión

La Comisión de Garantía Interna de la Calidad revisa esta información, comprobando que sea fiable y suficiente, y la pone a disposición del Equipo de Dirección del Centro para que sea éste quien se responsabilicen de su difusión.

El Coordinador de Calidad, asume la responsabilidad de comprobar la actualización de la información publicada por el Centro, haciendo llegar cualquier observación al respecto a la Comisión de Garantía de Calidad para que sea atendida.

6. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

Se utilizará el siguiente indicador:

- Nivel de cumplimiento de la difusión de la información (IN40-PC14).

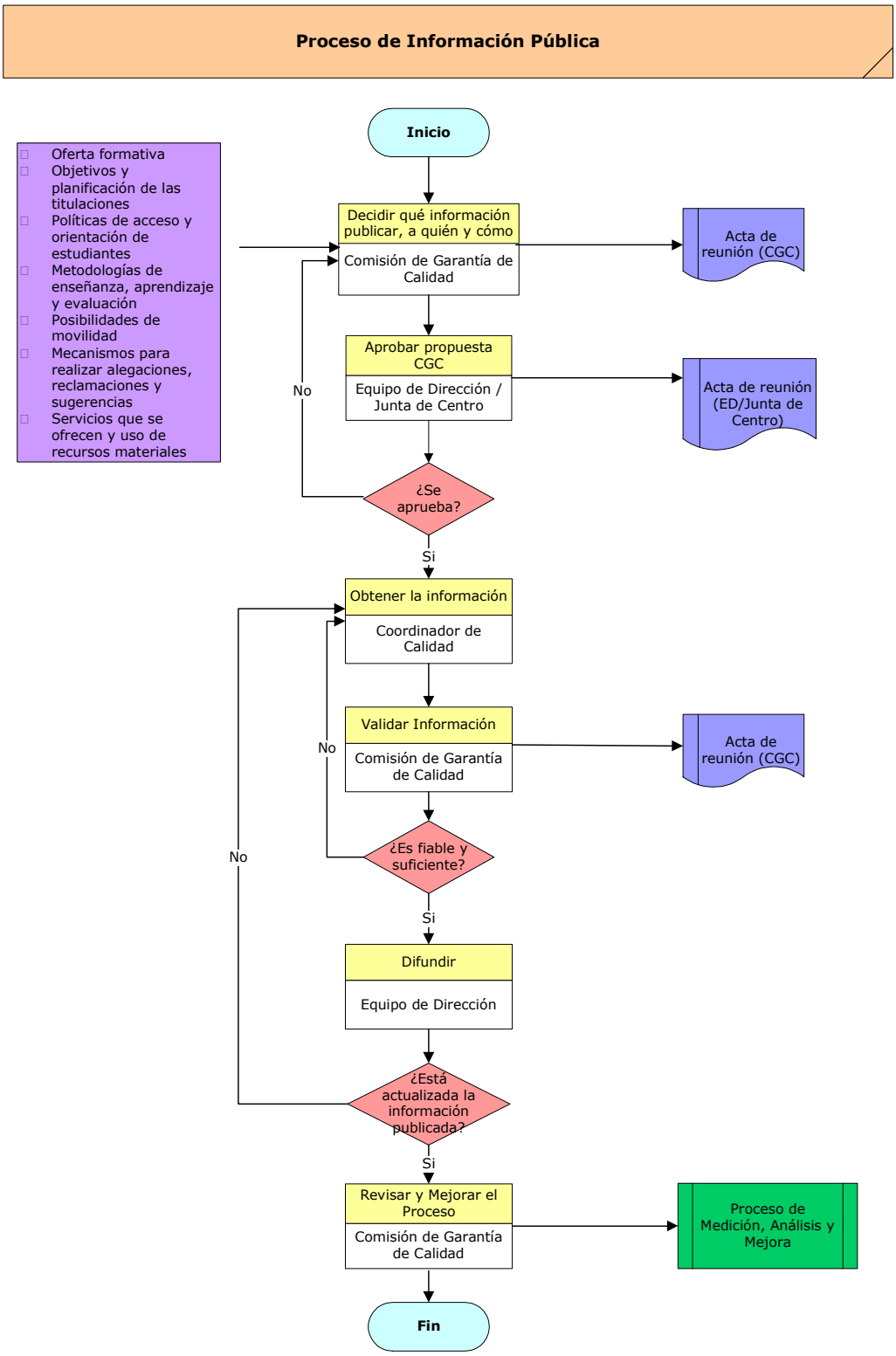
7. ARCHIVO

Identificación del registro	Soporte de archivo	Responsable custodia	Tiempo de conservación
Actas Comisión de Garantía de Calidad	Papel o informático	Secretaría	2 años
Actas Equipo Dirección/Junta de Centro	Papel o informático	Secretaría	2 años
Información anual publicada	Papel o informático	Secteraría	2 años

8. RESPONSABILIDADES

- **Equipo de Dirección (ED):** Aprobar el contenido de la información a publicar, hacia quién va dirigida y el modo de hacerlo y difundir dicha información.
- **Comisión de Garantía Interna de la Calidad del Centro (CGC):** Proponer qué información publicar, a quién y cómo y validar la información obtenida por el Coordinador.
- **Coordinador de Calidad del Centro (CC):** Obtener la información necesaria. Comprobar su actualización.

9. FLUJOGRAMA



DOCUMENTO/ACTA DE REUNIÓN DE LA CGC REFERENTE A LA PROPUESTA DE LA INFORMACIÓN A PUBLICAR POR EL CENTRO

Reunida la Comisión de Garantía Interna de la Calidad de la E.T.S. de Ingeniería en Informática se acuerda que la información a publicar referente a la Oferta Formativa de la ETSI de Informática debe contener

……
……
……..

Irá dirigida a los siguientes grupos de interés

(*PDI, PAS, Alumnos….*)…….

Y la difusión a cada uno de los grupos se realizará a través de

(web, email, sobre de matrícula, tablón de anuncios…….)…….

Fecha y firma

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

Elaboración:	Revisión:	Aprobación:
Comisión de Garantía Interna de la Calidad del Centro	Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social	Consejo de Gobierno
Fecha: 15/04/08	Fecha: 24/04/08	Fecha: 30/04/08

DOCUMENTO/ACTA DE REUNIÓN DEL EQUIPO DE DIRECCIÓN (O JUNTA DE CENTRO) REFERENTE A LA APROBACIÓN DE LA INFORMACIÓN A PUBLICAR

Reunido el Equipo de Dirección/Junta de Centro de la Escuela Técnica Superior de Ingeniería Informática.

1. **Se aprueba** la propuesta de la Comisión de Garantía de Calidad del Centro según acta de la misma de ….(fecha)

2. Se acuerda remitir las siguientes **enmiendas/correcciones** a la propuesta de la Comisión de Garantía de Calidad del Centro
……
……..

Fecha y Firma

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

Elaboración:	Revisión:	Aprobación:
Comisión de Garantía Interna de la Calidad del Centro	Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social	Consejo de Gobierno
Fecha: 15/04/08	Fecha: 24/04/08	Fecha: 30/04/08

DOCUMENTO/ACTA DE REUNIÓN DE LA COMISIÓN DE GARANTÍA DE CALIDAD PARA LA VALIDACIÓN DE LA INFORMACIÓN A PUBLICAR POR EL CENTRO

Reunida la Comisión de Garantía de Calidad de la ETSI de Informática

Considera que la información aportada por el Coordinador de Calidad del Centro, que se relaciona a continuación, para proceder a su publicación acerca de la oferta formativa de las titulaciones impartidas en el centro es fiable y suficiente y por lo tanto queda validada.

(Listar información aportada)

Si se considera que alguna información no reúne las características anteriores debería indicarse y comunicarse al Coordinador de Calidad para su corrección, así como si se echase en falta algún aspecto de la misma.

Fecha y firma

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

Elaboración:	Revisión:	Aprobación:
Comisión de Garantía Interna de la Calidad del Centro	Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social	Consejo de Gobierno
Fecha: 15/04/08	Fecha: 24/04/08	Fecha: 30/04/08

Índice

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

ANEXOS:

F01- PA01. Listado de documentos del SGIC

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

Elaboración:	Revisión:	Aprobación:
Comisión de Garantía Interna de la Calidad del Centro Fecha: 15/04/08	Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social Fecha: 24/04/08	Consejo de Gobierno Fecha: 30/04/08

1. OBJETO

Este documento tiene por objeto establecer la forma de elaborar, revisar y aprobar la documentación del Sistema de Garantía Interna de la Calidad implantado en los Centros de la Universidad de Málaga, así como asegurar que se identifican los cambios y el estado de revisión actual de los documentos, que éstos permanecen legibles, fácilmente identificables y disponibles en los puntos de uso, que se identifican los documentos de origen externo, así como se previene el uso no intencionado de documentación obsoleta.

Así mismo define los controles necesarios para la identificación, el almacenamiento, la protección, el tiempo de retención y la disposición de las evidencias o registros.

De forma complementaria, la documentación del Sistema de Garantía Interna de la Calidad se mantendrá utilizando un sistema automatizado de control de versiones, denominado SVN (Subversión), del que se puede obtener información en http://subversion.tigris.org/. Para ello, se habilitará un servidor para almacenar todos los documentos, con la posibilidad que ofrece SVN para acceder a versiones y revisiones previas.

2. ALCANCE

Este procedimiento es de aplicación a todos los documentos del Sistema de Garantía Interna de la Calidad implantado en los Centros de la Universidad de Málaga, a excepción del Manual del Sistema, cuya estructura y responsabilidades de elaboración, revisión y aprobación quedan descritas en el propio Manual.

También es de aplicación a todas las evidencias o registros asociados al Sistema implantado en los Centros de la Universidad de Málaga.

3. REFERENCIAS/NORMATIVA

- Programa AUDIT.
- Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre (BOE 30 de octubre), por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales.
- Manual del Sistema de Garantía Interna de la Calidad de los Centros de la Universidad de Málaga.

4. DEFINICIONES

- **Documento**: datos que poseen significado y su medio de soporte.
- **Manual de la calidad**: documento que especifica el sistema de gestión de la calidad de una organización.
- **Procedimiento**: forma especificada, documentada o no, para realizar una actividad o proceso.
- **Proceso**: conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.
- Indicador: dato o conjunto de datos, que ayudan a medir la evolución de un proceso o de una actividad.
- **Formato**: documento preparado para recoger los resultados obtenidos o evidencias de actividades desempeñadas.
- **Evidencia o registro**: documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.

5. DESARROLLO DE LOS PROCESOS

Todo documento del Sistema de Garantía Interna de la Calidad de este Centro de la Universidad de Málaga, entrará en vigor en el momento de su aprobación definitiva por el Director del Centro. No se considerará válido ningún documento hasta que no haya sido aprobado, firmado y fechado.

Cuando un documento sea modificado se le asignará un nuevo estado de revisión y, en el caso de los procedimientos, se indicará en la portada del mismo el motivo de tal modificación. Al primer documento elaborado se le asigna la revisión "00".

5.1. Codificación

Los **procesos** se codificarán como PXZZ:

- **P** = Proceso
- **X** = E (estratégico), C (clave o principal), A (apoyo)
- **ZZ** = ordinal simple, indica el número de orden del documento (del 01 al 99)

Los **subprocesos** se codificarán como:

- **SZZ**-<código del proceso al que pertenece>
- **S** = Subproceso
- **ZZ** = ordinal simple, indica el número de orden del documento (del 01 al 99)

Los **indicadores** se codificarán como:

- **INZZ**-<código del proceso o subproceso del que procede>
- **IN** = Indicador
- **ZZ** = ordinal simple, indica el número de orden del documento (del 01 al 99)

Las **acciones de mejora** se codificarán como:

- **AMZZ**-<código del proceso o subproceso del que procede>
- **AM** = Acción de Mejora
- **ZZ** = ordinal simple, indica el número de orden del documento (del 01 al 99)

Los **formatos** se codificarán como:

- **FZZ**-<código del documento del que procede>
- **F** = Formato
- **ZZ** = ordinal simple, indica el número de orden del documento (del 01 al 99)

Las **instrucciones** se codificarán como:

- **ITZZ**-<código del documento del que emana>
- **IT** = Instrucción
- **ZZ** = ordinal simple, indica el número de orden del documento (del 01 al 99)

Los registros se identifican mediante un título que resume su contenido.

Ejemplos de codificación:

Documento	Código	Significado
Procedimiento	PE01	Proceso Estratégico número 1
Subproceso	S02-PC03	Subproceso número 2 del proceso PC03
Indicador	IN02-PE01	Indicador número 2 del proceso PE01
Acción de mejora	AM05-PE02	Acción de mejora número 5 del proceso PE02
Formato	F01-PC01	Formato número 1 del proceso PC01
Instrucción	IT04-PE03	Instrucción número 4 del proceso PE03

5.2. Estructura de los documentos relativos a los procesos

Los procesos se identifican y clasifican en el Mapa de Procesos que se recoge en el Anexo 1 del Manual del Sistema de Garantía Interna de la Calidad (MSGIC), donde se detalla la interacción entre ellos.

Para la elaboración de los correspondientes procedimientos se tomará como modelo el presente procedimiento. Se partirá de una página de portada, para en las siguientes desplegar los siguientes contenidos:

- **Objeto**: se describen los propósitos fundamentales y los contenidos generales que se desarrollan en el documento.
- **Alcance**: se indica cuándo y dónde se ha de aplicar el documento, es decir, el ámbito de aplicación.

- **Referencias/Normativa**: se relaciona la normativa aplicable que regula el procedimiento.
- **Definiciones**: se incluye, si procede, un vocabulario de las palabras o conceptos que precisen una definición para su correcto uso o interpretación. En caso de no figurar en este apartado algún término que se considere de interés, se entenderá que queda definido en la Norma ISO 9000: 2005 o por el Glosario incluido en el Documento 02 del Programa AUDIT (Directrices, definiciones y documentación de Sistemas de Garantía Interna de Calidad de la formación universitaria).
- **Desarrollo**: se describen las actividades que forman parte del procedimiento. Si se considera necesario se incluirá un flujograma como último apartado del documento.
- **Seguimiento y medición**: se incluirá el listado de indicadores que se consideran necesarios para el seguimiento y valoración de los resultados del proceso. En el MSGIC se relacionarán, en el Anexo 2, las fichas de los indicadores del Sistema, así como su relación con los distintos procesos.
- **Archivo**: identifica las evidencias o registros que genere la ejecución del procedimiento.
- **Responsabilidades**: se muestran las responsabilidades de cada uno de los órganos participantes en el proceso.
- **Anexos**: se incluye cualquier documento adicional, que se considere necesario, para el desarrollo del procedimiento.

5.3. Estructura de los Indicadores

Los indicadores (INZZ-PXZZ) se describen utilizando la ficha de indicadores, que recoge lo siguiente:

- Denominación del Indicador.
- Código del proceso al que afecta.
- Definición.
- Fórmula de cálculo.
- Fuente.
- Responsable.

- Fecha.

5.4. Distribución

La documentación del SGIC se distribuirá entre los colectivos que determine la Comisión de Garantía Interna de la Calidad del Centro.

Cuando un documento deje de estar en vigor, el Coordinador de Calidad lo comunicará a todo el personal de la Comisión de Garantía Interna de la Calidad y a la Unidad de Calidad. Se guardará una copia al menos hasta la siguiente certificación o reconocimiento del Sistema.

5.5. Cumplimiento, cuidado y mantenimiento de las evidencias

En cada documento, se incluye un listado de evidencias, identificando el contenido de cada una, así como, los responsables de su recopilación, cuidado y mantenimiento.

Tanto en el caso de evidencias recogidas en papel como en soporte informático, las condiciones de archivo serán tales que minimicen el riesgo de pérdida o daño por accidente, condiciones ambientales, etc.

Las evidencias se archivarán de forma que se facilite el acceso a las mismas. Deberán mantenerse archivadas al menos hasta la siguiente visita de certificación del SGIC o de acreditación de la titulación, salvo excepciones así fijadas. Aquellas evidencias sujetas a legislación específica deberán conservarse durante el tiempo que ésta indique.

El acceso a los archivos estará limitado al Coordinador de Calidad del Centro y a las personas por él autorizadas, a los responsables de su custodia y al propio Equipo Directivo del Centro.

La retirada de una evidencia de un archivo debe ser autorizada por el responsable de su custodia. En el lugar físico de situación del documento se dejará nota con el nombre de la persona que lo retira y la fecha.

6. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

No se considera necesario establecer indicadores en este procedimiento.

Los propios documentos y el listado actualizado de los mismos es evidencia para el seguimiento y constancia de la mejora continua.

7. ARCHIVO

Identificación del registro	Soporte de archivo	Responsable custodia	Tiempo de conservación
Documentos del SGIC	Papel o informático	Coordinador de Calidad del Centro	Permanentemente actualizado
Listado de documentos del SGIC (F01-PA01)	Papel o informático	Coordinador de Calidad del Centro	Permanentemente actualizado

8. RESPONSABILIDADES

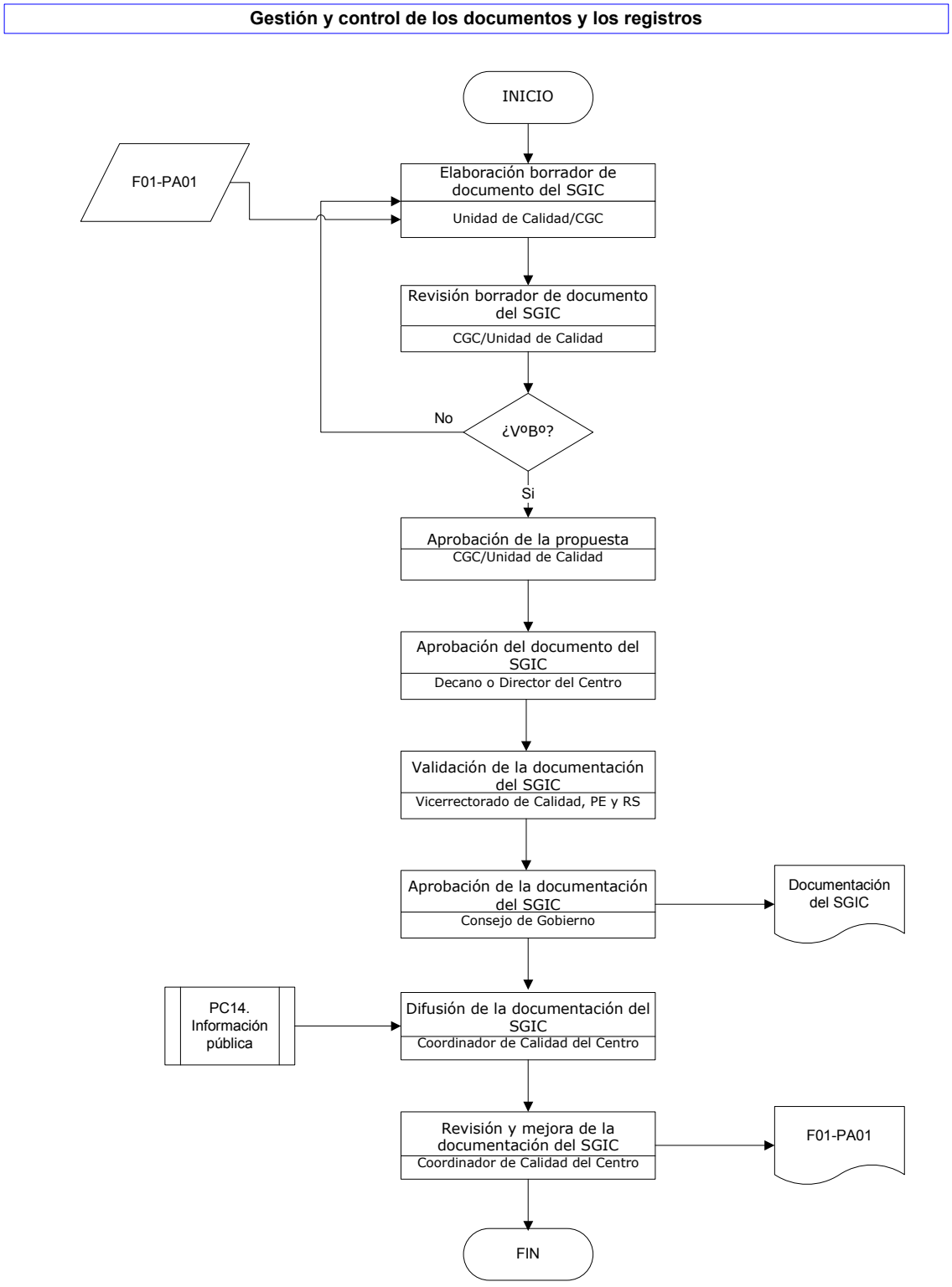
Desde la Unidad de Calidad se dará apoyo técnico a la Comisión de Garantía Interna de la Calidad del Centro, elaborando los procesos generales de la Universidad y, asesorando en la elaboración de toda aquella documentación del Sistema que sea propia del Centro.

Cada Centro, a través de su Comisión de Garantía Interna de la Calidad, revisará la documentación general, adaptándola, en su caso, a las peculiaridades del Centro. Por otro lado, elaborará aquella documentación propia del Centro.

La documentación deberá ser aprobada por el Director del Centro, antes de su envío a la Unidad de Calidad, la cual la revisará y validará, enviándola posteriormente a Consejo de Gobierno para su aprobación definitiva.

El Coordinador de Calidad del Centro es responsable de elaborar y mantener actualizado el Listado de Documentos del SGIC (F01-PA01).

9. FLUJOGRAMA



Código	Título	Fecha 1ª edición	Revisión en vigor	Fecha revisión
MSGIC-Portada	Portada del Manual del Sistema de Garantía Interna de la Calidad	30/04/08		
MSGIC-Índice	Índice del Manual del Sistema de Garantía Interna de la Calidad	30/04/08		
MSGIC-Presentación	Presentación del Manual del Sistema de Garantía Interna de la Calidad	30/04/08		
MSGIC-01	El Sistema de Garantía Interna de la Calidad de los Centros de la Universidad de Málaga	30/04/08		
MSGIC-02	Presentación del Centro	30/04/08		
MSGIC-03	Estructura del Centro para el desarrollo del Sistema de Garantía Interna de la Calidad	30/04/08		
MSGIC-04	Política y objetivos de calidad	30/04/08		
MSGIC-05	Garantía de calidad de los programas formativos	30/04/08		
MSGIC-06	Orientación al aprendizaje	30/04/08		
MSGIC-07	Personal académico y de apoyo	30/04/08		
MSGIC-08	Recursos materiales y servicios	30/04/08		
MSGIC-09	Resultados de la formación	30/04/08		
MSGIC-10	Información pública	30/04/08		
F01-MSGIC	Mapa de procesos	30/04/08		
F02-MSGIC	Listado de indicadores	30/04/08		
INZZ	Ficha del Indicador	30/04/08		
PXZZ	Ficha del Proceso	30/04/08		
MPSGIC-Portada	Portada del Manual de Procedimientos del Sistema de Garantía Interna de la Calidad	30/04/08		
MPSGIC-Índice	Índice del Manual de Procedimientos del Sistema de Garantía Interna de la Calidad	30/04/08		
PE01	Elaboración y revisión de la política y objetivos de calidad	30/04/08		
F01-PE01	Ejemplo de Política de Calidad	30/04/08		
PE02	Diseño de la oferta formativa de la Universidad	30/04/08		
PE03	Definición de la política de personal académico	30/04/08		
F01-PE03	Ejemplo de la Política de Personal Académico	30/04/08		

PE04	Definición de la política de personal de administración y servicios	30/04/08		
F01-PE04	Ejemplo de la Política de Personal de Administración y Servicios	30/04/08		
PE05	Medición, análisis y mejora continua	30/04/08		
AMZZ-PXZZ	Ficha de Acción de Mejora	30/04/08		
PC01	Diseño de la oferta formativa de los Centros	30/04/08		
PC02	Garantía de calidad de los programas formativos	30/04/08		
PC03	Selección, admisión y matriculación de estudiantes	30/04/08		
PC04	Definición de perfiles y captación de estudiantes	30/04/08		
PC05	Orientación a los estudiantes	30/04/08		
F01-PC05	Documento de acciones programadas de orientación a los estudiantes (acogida, de tutoría, de apoyo a la formación y de orientación laboral, …)	30/04/08		
F02-PC05	Documento/Acta de reunión del Equipo de Dirección (o Junta de Centro) referente a la aprobación de la información a publicar	30/04/08		
F03-PC05	Documento de relación de canales de comunicación y medios utilizados en la publicación de los planes y programas de apoyo	30/04/08		
PC06	Planificación y desarrollo de la enseñanza	30/04/08		
PC07	Evaluación del aprendizaje	30/04/08		
PC08	Gestión y revisión de la movilidad de los estudiantes enviados	30/04/08		
F01-PC08	Acuerdo académico	30/04/08		
F02-PC08	Modificación del acuerdo académico	30/04/08		
F03-PC08	Solicitud de reconocimiento de estudios	30/04/08		
F04-PC08	Acta de reconocimiento de estudios	30/04/08		
PC09	Gestión y revisión de la movilidad de los estudiantes recibidos	30/04/08		
F01-PC09	Acuerdo académico	30/04/08		
F02-PC09	Modificación del acuerdo académico	30/04/08		
F03-PC09	Solicitud de reconocimiento de estudios	30/04/08		
F04-PC09	Acta de reconocimiento de estudios	30/04/08		
PC10	Gestión y revisión de la orientación e inserción profesional	30/04/08		
PC11	Gestión de las prácticas externas	30/04/08		

PC12	Análisis y medición de los resultados de la formación	30/04/08		
PC13	Suspensión del título	30/04/08		
PC14	Información pública	30/04/08		
F01-PC14	Documento/Acta de reunión de la CGC referente a la propuesta de la información a publicar en el Centro	30/04/08		
F02-PC14	Documento/Acta de reunión del Equipo de Dirección (o Junta de Centro) referente a la aprobación de la información a publicar	30/04/08		
F03-PC14	Documento/Acta de reunión de la CGC para la validación de la información a publicar por el Centro	30/04/08		
PA01	Gestión y control de los documentos y los registros	30/04/08		
F01-PA01	Listado de documentos del SGIC	30/04/08		
PA02	Gestión de expedientes y tramitación de títulos	30/04/08		
PA03	Captación y selección del personal académico	30/04/08		
PA04	Captación y selección del personal de administración y servicios	30/04/08		
PA05	Evaluación, promoción, reconocimiento e incentivos del personal académico	30/04/08		
PA06	Evaluación, promoción, reconocimiento e incentivos del personal de administración y servicios	30/04/08		
PA07	Formación del personal académico	30/04/08		
F01-PA07	Solicitud de participación	30/04/08		
F02-PA07	Guía para la presentación del proyecto	30/04/08		
F03-PA07	Acreditación del Departamento	30/04/08		
F04-PA07	Ficha de inscripción para el plan de formación del profesorado universitario novel 2ª fase	30/04/08		
F05-PA07	Ficha de presupuesto	30/04/08		
F06-PA07	Cuestionario de evaluación	30/04/08		
F07-PA07	Encuesta para cursos presenciales del Servicio de Enseñanza Virtual y Laboratorios Tecnológicos	30/04/08		
PA08	Formación del personal de administración y servicios	30/04/08		
F01-PA08	Propuesta base de formación del PAS	30/04/08		

F02-PA08	Enmiendas y sugerencias	30/04/08		
F03-PA08	Petición/solicitud de formación	30/04/08		
F04-PA08	Plan de formación del PAS	30/04/08		
F05-PA08	Plan de difusión del Plan de formación del PAS	30/04/08		
F06-PA08	Encuesta de detección de necesidades formativas	30/04/08		
F07-PA08	Cuestionario inicial para los participantes en acción formativa dentro del Plan de Formación del PAS	30/04/08		
F08-PA08	Encuesta de satisfacción para los participantes en acción formativa dentro del Plan de Formación del PAS	30/04/08		
F09-PA08	Cuestionario para participantes en acción formativa dentro del Plan de Formación del PAS (Cuestionario a realizar al menos después de dos meses de la acción)	30/04/08		
PA09	Gestión de recursos materiales	30/04/08		
PA10	Gestión de los servicios	30/04/08		
F01-PA10	Fichas y protocolos para la gestión de los Servicios	30/04/08		
PA11	Gestión y revisión de incidencias, reclamaciones y sugerencias	30/04/08		
F01-PA11	Documento que recoja los canales de recogida de quejas, incidencias y sugerencias	30/04/08		
F02-PA11	Documento que recoja los canales de publicitación de la gestión de reclamaciones	30/04/08		
F03-PA11	Documento de sugerencia, queja o alegación	30/04/08		
F04-PA11	Informe de análisis de las causas de la queja/reclamación o la sugerencia	30/04/08		
F05-PA11	Documento que recoja la planificación de las acciones	30/04/08		
F06-PA11	Documento para evaluar las acciones desarrolladas	30/04/08		
PA12	Satisfacción de necesidades y expectativas de los grupos de interés	30/04/08		

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

Elaboración:	Revisión:	Aprobación:
Comisión de Garantía Interna de la Calidad del Centro	Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social	Consejo de Gobierno
Fecha: 15/04/08	Fecha: 24/04/08	Fecha: 30/04/08

Índice

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

ANEXOS:

No proceden

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

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

1. OBJETO

Establecer el cauce formal de la serie de actos en que se concreta la actuación de los correspondientes órganos administrativos de la Universidad de Málaga, para la expedición de títulos de carácter oficial y validez en todo el territorio nacional, y títulos propios, correspondientes a enseñanzas impartidas en dicha universidad.

2. ALCANCE

El ámbito de aplicación del presente procedimiento es la totalidad de los títulos universitarios de carácter oficial y validez en todo el territorio nacional cuya enseñanzas se imparten en la Universidad de Málaga, así como los diferentes títulos propios de dicha Universidad, establecidos autónomamente por ésta en el ejercicio de las competencias que le otorga la legislación vigente.

3. REFERENCIAS/NORMATIVA

- Real Decreto 1496/1987, de 6 de noviembre, sobre obtención, expedición y homologación de títulos universitarios.
- Orden de 8 de julio de 1988, para la aplicación de los Reales Decretos 185/1985, de 23 de enero y 1496/1987, de 6 de noviembre, en lo relativo a su expedición.
- Resolución de la Secretaría de Estado de Universidades e Investigación de 26 de junio de 1989 para la aplicación de las órdenes de 8 de julio de 1988 y 24 de diciembre de 1988, en materia de títulos universitarios oficiales.
- Real Decreto 86/1987 de 16 de enero de 1987 sobre condiciones de homologación de los títulos extranjeros de educación superior.
- Real Decreto 778/1988, de 30 de abril, por el que se regula el tercer ciclo de estudios universitarios, la obtención y expedición del título de Doctor y otros estudios de postgrado.

- Real Decreto 1044/2003, de 1 de agosto, por el que se establece el procedimiento para la expedición por las universidades del Suplemento Europeo al Título.
- Real Decreto 55/2005, de 21 de enero, por el que se dictan normas para la Orden ECI/3686/2004, de 3 de noviembre, por la que se dictan normas para la aplicación del Real Decreto 285/2004, de 20 de febrero, por el que se regulan las condiciones de homologación y convalidación de títulos extranjeros de Educación Superior universitarios y se regulan los estudios universitarios oficiales de Grado.
- Reglamento de titulaciones propias de la Universidad de Málaga.
- Real Decreto 285/2004, de 20 de febrero, por el que se regulan las condiciones de homologación y convalidación de títulos y estudios extranjeros de educación superior.
- Orden ECI/3686/2004, de 3 de noviembre, por la que se dictan normas para la aplicación del Real Decreto 285/2004, de 20 de febrero, por el que se regulan las condiciones de homologación y convalidación de títulos extranjeros de Educación Superior.
- Real Decreto 1830/2004, de 27 de agosto, por el que se establece un nuevo plazo para la entrada en vigor de determinados artículos del Real Decreto 285/2004, de 20 de febrero, por el que se regulan las condiciones de homologación y convalidación de títulos y estudios extranjeros de educación superior.
- Real Decreto 56/2005, de 21 de enero, por el que se regulan los estudios universitarios oficiales de postgrado.
- Real Decreto 309/2005, de 18 de marzo, por el que se modifica el Real Decreto 285/2004, de 20 de febrero, por el que se regulan las condiciones de homologación y convalidación de títulos y estudios extranjeros de educación superior.
- Acuerdo de las Comisiones Académica y de Coordinación del Consejo de Coordinación Universitaria, reunidas el 11 de mayo de 2005, por el que se dictan criterios para la aplicación de la Sección IV del Real Decreto 285/2004, de 20 de febrero, por el que se regulan las condiciones de homologación y convalidación de títulos y estudios extranjeros de educación superior, modificado por el Real Decreto 309/2005, de 18 de marzo.

- Orden ECI/2514/2007, de 13 de agosto, sobre expedición de títulos universitarios oficiales de Máster y Doctor.
- Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales.

4. DEFINICIONES

- **Títulos universitarios de carácter oficial y validez en todo el territorio nacional**: son los inscritos con tal carácter en el Registro de Universidades, Centros y Títulos, a que se refiere la Disposición Adicional Vigésima de la Ley Orgánica 6/2001, de Universidades, en la redacción dada por la Ley Orgánica 4/2007, de modificación de la anterior.

- **Títulos propios de la Universidad de Málaga**: son los establecidos por acuerdo del Consejo de Gobierno de dicha Universidad, en virtud de lo previsto en el art. 34.1 de la citada Ley Orgánica 6/2001, de Universidades, también en la redacción dada por la igualmente mencionada Ley Orgánica 4/2007.

5. DESARROLLO DE LOS PROCESOS

Títulos universitarios de carácter oficial y validez en todo el territorio nacional

Fase	Orden	Actuación	Unidad Administrativa
Inicio	1	Registro de la recepción de la solicitud presentada por el interesado.	Secretaría del respectivo Centro
Instrucción	3	Requerimiento de subsanación de la solicitud *(en su caso)*	Secretaría del respectivo Centro
Instrucción	4	Comprobación de la adecuación de la solicitud con las exigencias del respectivo plan de estudios, y la situación del expediente académico del interesado/a.	Secretaría del respectivo Centro
	5	En el supuesto de incumplimiento de las mencionadas exigencias, se pondrá en conocimiento del interesado la correspondiente propuesta de resolución al objeto de efectúe las alegaciones que considere oportunas.	
	6	En el supuesto de mantenerse el mencionado	

		incumplimiento, tras considerar las alegaciones efectuadas, en su caso, por el interesado, se procederá a la correspondiente resolución denegatoria y a su notificación al interesado.	
Instrucción	5	En el supuesto de cumplimiento de las citadas exigencias, se procederá a practicar la correspondiente liquidación de precios públicos, de acuerdo con la situación indicada, y acreditada, por el interesado en su solicitud.	Secretaría del respectivo Centro
Instrucción	6	Requerimiento, en su caso, al solicitante de que efectúe el pago de los precios públicos correspondientes a la liquidación practicada.	Secretaría del respectivo Centro
Instrucción	7	Emisión de certificación acreditativa de que el interesado reúne los requisitos académicos y administrativos exigidos para la expedición del título solicitado.	Secretaría del respectivo Centro
Instrucción	8	Remisión del expediente administrativo a la Oficialía Mayor. Sección de Titulaciones.	Secretaría del respectivo Centro
Instrucción	9	Comprobación de requisitos formales y expedición de la Certificación Supletoria del Título.	Sección de Titulaciones
Instrucción	10	Remisión al respectivo Centro de la Certificación Supletoria para su entrega al interesado.	Sección de Titulaciones
Instrucción	11	Inscripción del expediente en el Registro Universitario de Títulos Oficiales.	Sección de Titulaciones
Instrucción	12	Remisión del expediente al Registro Nacional de Títulos para su inscripción.	Sección de Titulaciones
Instrucción	13	Subsanación, en su caso, de las deficiencias de tramitación indicadas por el Registro Nacional de Títulos.	Sección de Titulaciones
Instrucción	14	Preparación y remisión de los datos para la impresión del título.	Sección de Titulaciones
Instrucción	15	Control de la recepción de la impresión del título, y revisión de su contenido.	Sección de Titulaciones
Finalización	16	Firma de títulos impreso y remisión al respectivo Centro para su entrega al interesado.	Sección de Titulaciones
Finalización	17	Entrega del título al interesado y acuse de su recibo.	Secretaría del respectivo Centro
Finalización	18	Remisión del acuse de recibo a la Sección de Títulos para su archivo en el respectivo Centro.	Secretaría del respectivo Centro

Títulos propios

Fase	Orden	Actuación	Unidad Administrativa
Inicio	1	Remisión de la propuesta de expedición a la Sección de Títulos.	Sección de Títulos Propios
Instrucción		Comprobación de que la propuesta contiene los requisitos formales necesarios para proceder a la expedición de los títulos.	Sección de Títulos
Instrucción		Reclamación, en su caso, a la Sección de Títulos Propios de los datos requeridos.	Sección de Títulos
		Inscripción de los expedientes en el Registro Universitario de Títulos Propios.	Sección de Títulos
		Elaboración del contenido de la respectiva titulación.	Sección de Títulos
Instrucción		Impresión de los correspondientes documentos.	Sección de Títulos
Finalización		Firma de los correspondientes títulos.	Sección de Títulos
Finalización		Remisión de los correspondientes títulos a la Sección de Títulos Propios, para su entrega a los interesados.	Sección de Títulos

6. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

Los Grupos de Mejora de las distintas Áreas implicadas en este proceso analizarán los datos de los indicadores y las propuestas de mejoras aportadas por usuarios y personal propio de los servicios, para realizar las mejoras necesarias en los procedimientos.

Se tendrán en cuenta los siguientes indicadores:

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

7. ARCHIVO

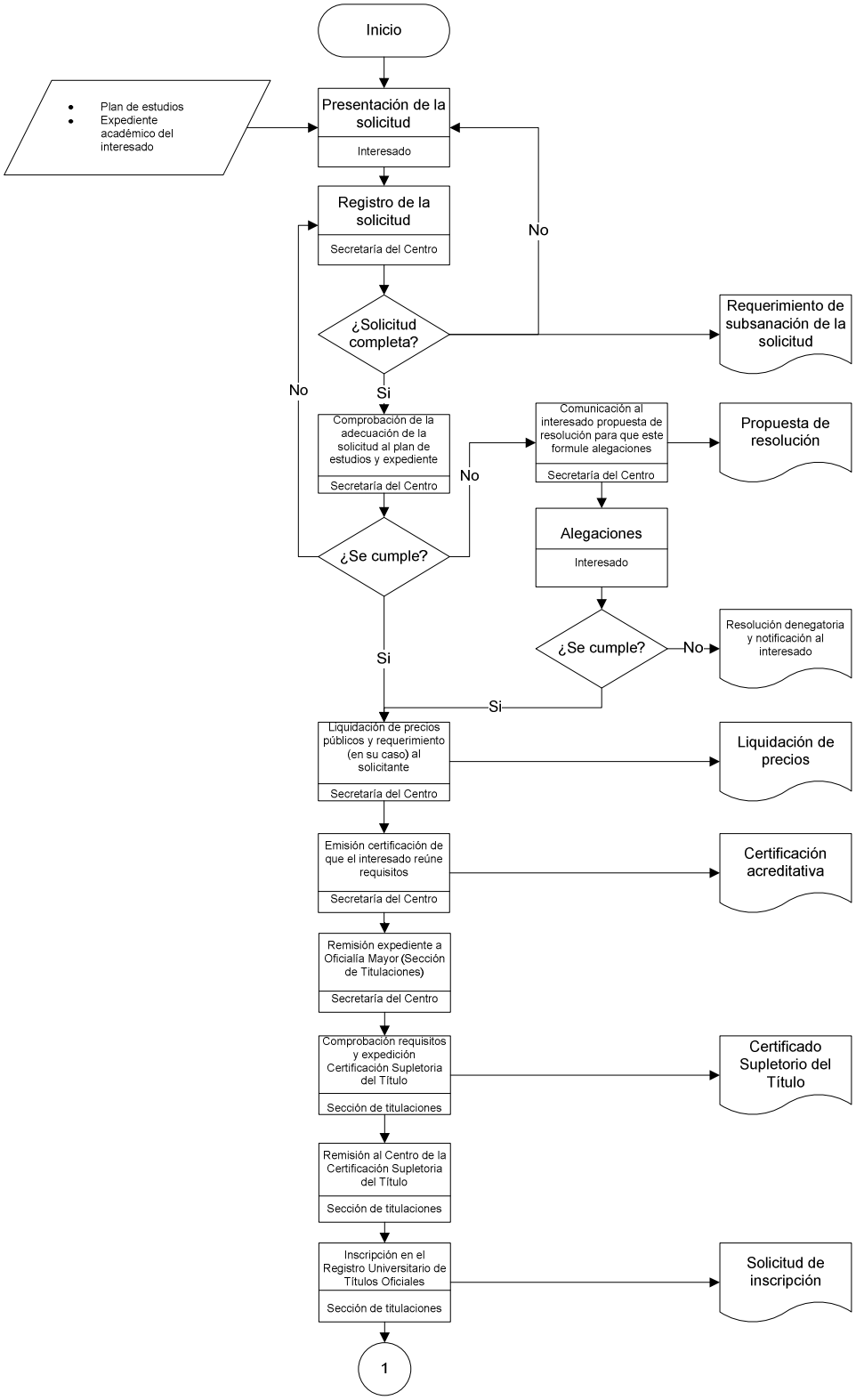
Identificación del registro	Soporte de archivo	Responsable custodia	Tiempo de conservación
Solicitudes de títulos	Papel y/o informático	Secretaría General	Por determinar
Expedientes de títulos	Papel y/o informático	Secretaría General	Por determinar
Registro de títulos	Papel y/o informático	Secretaría General	Por Determinar

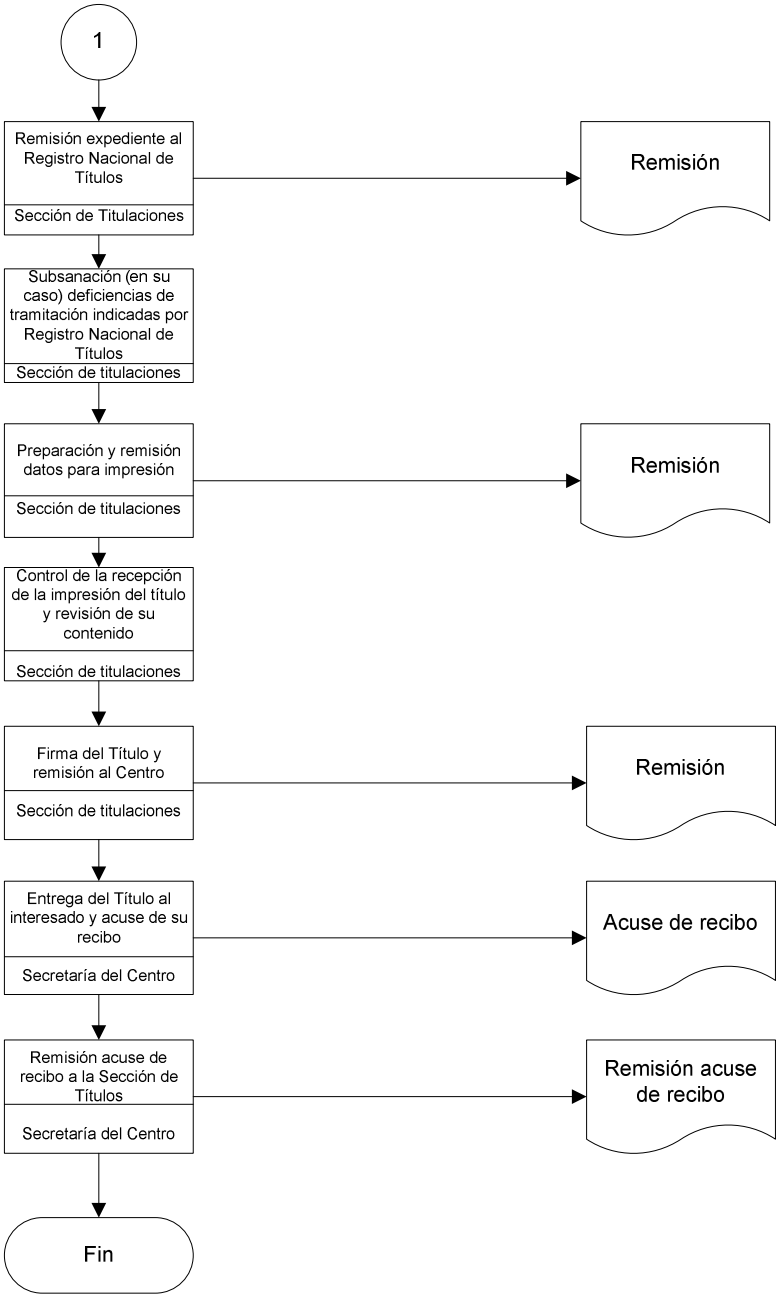
8. RESPONSABILIDADES

Las unidades administrativas responsables de las diferentes actuaciones descritas en el procedimiento, se indican en el apartado 5, sobre “Desarrollo de los Procesos”.

9. FLUJOGRAMA

Gestión de expedientes y tramitación de títulos: Títulos de carácter oficial y validez en todo el territorio nacional




1
Remisión expediente al Registro Nacional de Títulos
Sección de Titulaciones
Remisión
Subsanación (en su caso) deficiencias de tramitación indicadas por Registro Nacional de Títulos
Sección de titulaciones
Preparación y remisión datos para impresión
Sección de titulaciones
Remisión
Control de la recepción de la impresión del título y revisión de su contenido
Sección de titulaciones
Firma del Título y remisión al Centro
Sección de titulaciones
Remisión
Entrega del Título al interesado y acuse de su recibo
Secretaría del Centro
Acuse de recibo
Remisión acuse de recibo a la Sección de Títulos
Secretaría del Centro
Remisión acuse de recibo
Fin

Índice

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

ANEXOS:

No proceden

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

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

1. OBJETO

El objeto del presente procedimiento es establecer la sistemática a aplicar para recoger y valorar la información sobre las necesidades de personal de personal académico, de acuerdo con la Política de Personal Académico de la Universidad de Málaga.

2. ALCANCE

Este procedimiento será de aplicación para el diagnóstico e identificación de las necesidades de nuevas incorporaciones de personal académico a la institución.

3. REFERENCIAS/NORMATIVA

- Ley 7/2007, de 12 de abril, del Estatuto Básico del Empleado Público.
- Real Decreto Legislativo 1/1995, de 24 de marzo, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores.
- Ley 53/1984, de 26 de diciembre, de Incompatibilidades.
- Ley Orgánica de Universidades 6/2001, de 21 de diciembre.
- Ley Orgánica de Universidades 4/2007, de 12 de abril, por la que se modifica la Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades.
- Ley 15/2003, de 21 de diciembre, Andaluza de Universidades.
- Real Decreto 1312/2007, de 5 de octubre, por el que se establece la acreditación nacional para el acceso a los cuerpos docentes universitarios.
- Real Decreto 774/2002, de 26 de julio, por el que se regula el sistema de habilitación nacional para el acceso a Cuerpos de Funcionarios Docentes Universitarios y el régimen de los concursos de acceso respectivos, modificado por el Real Decreto 338/2005, de 1 de abril.
- Real Decreto 1313/2007, de 5 de octubre, por el que se regula el régimen de los concursos de acceso a los cuerpos docentes universitarios.

- Real Decreto 898/1985, de 30 de abril, sobre régimen del profesorado universitario, modificado y completado por el Real Decreto 1200/1986. de 13 de junio, y por el Real Decreto 554/1991, de 12 de abril.
- Estatutos de la Universidad de Málaga (BOJA de 09/06/2003)
- Plan estratégico de la Universidad de Málaga.
- Política de Personal Académico de la Universidad de Málaga.
- Acuerdo Sindical sobre Personal Docente e Investigador Contratado de la Universidad de Málaga, de 27 de marzo de 2007.
- Primer Convenio Colectivo del Personal Docente e Investigador con Contrato Laboral de las Universidades Públicas de Andalucía.
- Acuerdos del Consejo de Gobierno de la Universidad de Málaga:
    - Acuerdo de 19 de julio de 2006, sobre el Reglamento que regula la contratación mediante concurso público de personal docente e investigador en la Universidad de Málaga.
    - Acuerdo de 24 de junio de 2005, sobre el Reglamento que regula el Acceso a Cuerpos de Funcionarios Docentes Universitarios en la Universidad de Málaga.
- Relación de Puestos de Trabajo (RPT)

4. DEFINICIONES

Propuesta de personal a incorporar: plaza o conjunto de plazas que de acuerdo con la Política de Personal Académico deberán ser cubiertas. La propuesta deberá estar documentada con los perfiles de cada una de las plazas recogidas en la misma, competencias requeridas y un análisis de las necesidades que deberá cubrir, debidamente justificado.

5. DESARROLLO DE LOS PROCESOS

El proceso comienza por el estudio de las necesidades de personal académico que se realiza en los Centros, Departamentos y Áreas de Conocimiento. Tras este estudio, el Consejo de Departamento realiza la solicitud de plazas de profesorado,

justificándolas mediante informe de las necesidades docentes e investigadoras, según el Plan de Ordenación Docente de la Universidad de Málaga. Las solicitudes se formulan de acuerdo con el modelo correspondiente a la respectiva figura de profesorado que establece el Vicerrectorado de Profesorado, Formación y Coordinación.

Posteriormente, la solicitud de plaza de profesorado debe ser aprobada por la respectiva Junta de Centro, la cual debe emitir un informe favorable. Una vez cumplimentada, se remite al Vicerrectorado de Profesorado, Formación y Coordinación a través del Registro General de la Universidad.

El citado Vicerrectorado realiza un análisis de la disponibilidad presupuestaria y de las necesidades docentes del Área de Conocimiento, a partir del Documento de Planificación Académica de la Universidad. Este documento proporciona la participación académica y capacidad docente del Área de Conocimiento derivadas del Plan de Ordenación Docente. Posteriormente, el Vicerrectorado eleva una propuesta de dotación de plazas, previa información (Junta de PDI) o, en su caso, negociación (Comité de Empresa) con los representantes de los trabajadores, al Consejo de Gobierno. Finalmente, el Consejo de Gobierno, como órgano competente, decidirá la aprobación de la propuesta de personal académico, en cuyo caso modificará la relación de puestos de trabajo del personal docente e investigador.

El Vicerrectorado de Profesorado, Formación y Coordinación también podrá elevar directamente al Consejo de Gobierno las propuestas de dotación de plazas, previo informe de los Departamentos y Centros.

Corresponde al/la Rector/a convocar, mediante resolución, los concursos por los que se proveerán las distintas plazas aprobadas. Dichos concursos serán publicados en el Boletín Oficial del Estado y en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía, en caso de concursos de acceso a Cuerpos de Funcionarios Docentes Universitarios, o sólo en este último, en caso de concursos de personal en régimen laboral, todo ello sin perjuicio de su mayor difusión a través de otros medios y su exposición en los tablones de anuncios del Rectorado de la Universidad de Málaga.

El sistema de provisión mediante concurso público de las distintas figuras de personal docente e investigador dependerá de la categoría de personal académico, variando la legislación y normativa aplicables si se trata de una plaza de los Cuerpos de Funcionarios Docentes Universitarios o de una en régimen laboral. En cualquier caso, los procedimientos para la provisión de plazas garantizan la igualdad de oportunidades de los candidatos en el proceso selectivo y el respeto a los principios constitucionales de igualdad, mérito y capacidad.

6. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

Se utilizarán los siguientes indicadores:

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

Anualmente el responsable del Departamento y Centro en el que se hayan producido nuevas incorporaciones realizará un informe del grado en el que se han cubierto las necesidades detectadas en las Titulaciones.

Los informes serán remitidos al Vicerrectorado de Profesorado, Formación y Coordinación, quien informará al Consejo de Gobierno mediante un informe global de la Universidad.

7. ARCHIVO

Identificación del registro	Soporte de archivo	Responsable custodia	Tiempo de conservación
Propuesta de incorporación de personal académico	Papel o informático	Vicerrectorado de Profesorado, Formación y Coordinación	6 años
Informes de las Juntas de Centros	Papel o informático	Vicerrectorado de Profesorado, Formación y Coordinación	6 años
Informes del Vicerrectorado de Profesorado, Formación y Coordinación	Papel o informático	Vicerrectorado de Profesorado, Formación y Coordinación	6 años
Informes de Centros y Departamentos	Papel o informático	Vicerrectorado de Profesorado, Formación y Coordinación	6 años
Informe global de la Universidad	Papel o informático	Vicerrectorado de Profesorado, Formación y Coordinación	6 años

Aunque estas evidencias son externas al Centro, el Coordinador de Calidad del Centro deberá intentar recabar para su archivo las que considere oportunas.

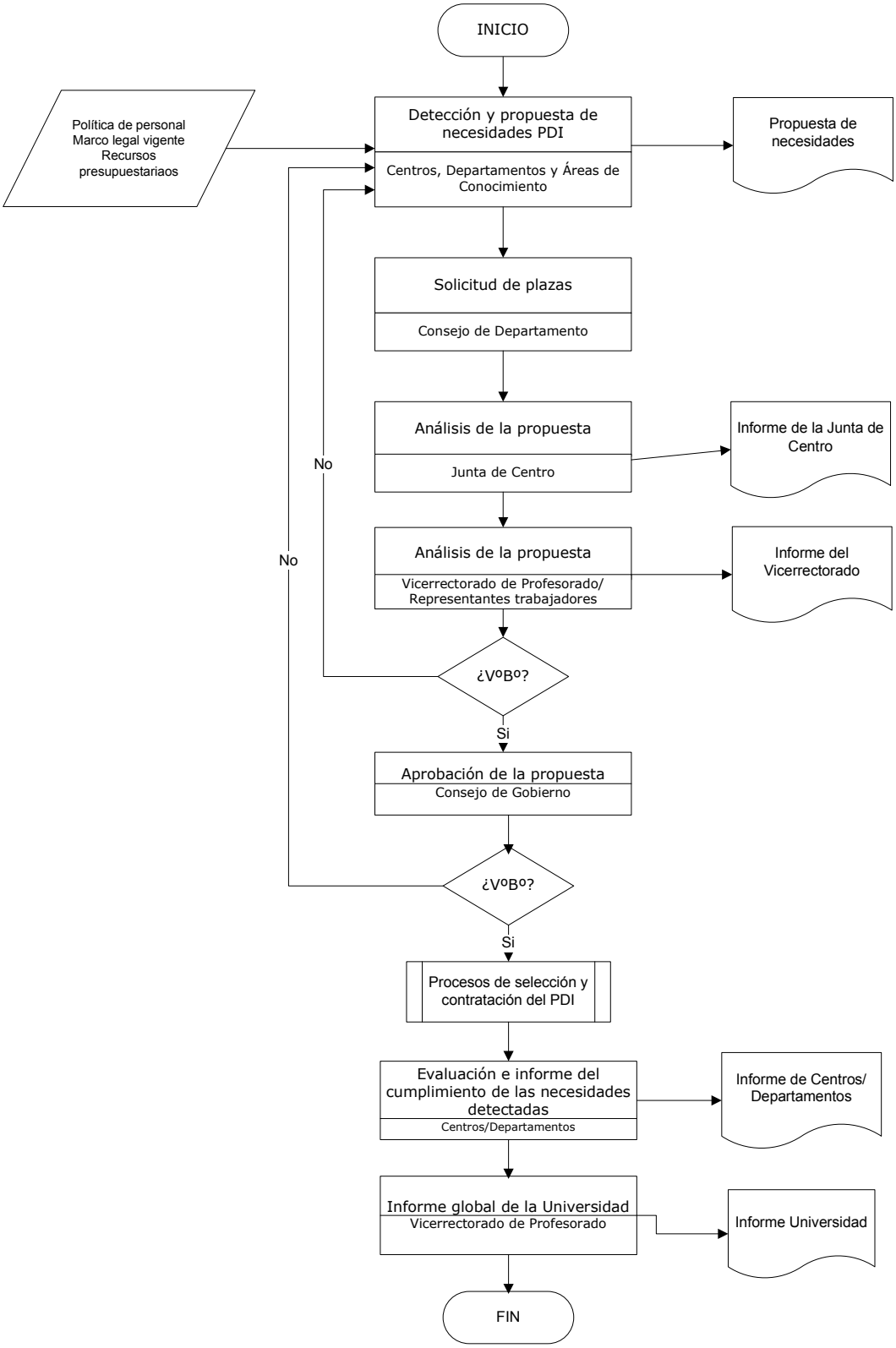
8. RESPONSABILIDADES

- **Departamentos y Áreas de conocimiento**: estudiar las necesidades de personal académico y realizar un informe sobre el grado en que se han cubierto las necesidades.

- **Junta de Centro**: realizar un informe sobre las necesidades de personal académico detectadas en los departamentos y áreas de conocimiento.
- **Vicerrectorado de Profesorado, Formación y Coordinación**: realizar informe vinculante sobre las propuestas recibidas y, anualmente, elaborar el informe global de la Universidad.
- **Consejo de Gobierno**: aprobar las necesidades de personal académico.

9. FLUJOGRAMA

Captación y Selección de Personal Académico



Índice

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

ANEXOS:

No proceden

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

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

1. OBJETO

Este proceso tiene por objeto configurar un sistema que establezca las pautas necesarias para la recogida, análisis y valoración de la información sobre las necesidades de Personal de Administración y Servicios de nuevo ingreso en la Universidad de Málaga, de acuerdo con su Política de Personal

2. ALCANCE

Este proceso de captación y selección será de aplicación a los procedimientos para la provisión de plazas vacantes de la Relación de Puestos de Trabajo de Personal de Administración y Servicios de la Universidad de Málaga, a través de la correspondiente convocatoria de empleo público

3. REFERENCIAS/NORMATIVA

El proceso de captación y selección de Personal de Administración y Servicios se desarrollará en el marco de la Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades, modificada por la Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril, y sus disposiciones de desarrollo; así como, de la legislación general de funcionarios y personal laboral al servicio de la Administración Pública.

Serán de especial aplicación los Estatutos de la Universidad de Málaga, donde, en sus artículos 110 y 111, se establece lo siguiente:

Artículo 110.

La Universidad de Málaga seleccionará a su personal, ya sea funcionario, ya laboral, de acuerdo con su oferta pública de empleo, mediante convocatoria pública y a través de los sistemas que establezca la legislación vigente y en los que se garantizarán, en todo caso, los principios constitucionales de igualdad, mérito y capacidad, así como el de publicidad.

Artículo 111.

La convocatoria de las pruebas selectivas de acceso a las plazas vacantes comprometidas en la oferta de empleo de la Universidad de Málaga será realizada por el Rector, previa negociación con las centrales sindicales más representativas, quien ordenará su publicación en el Boletín Oficial del Estado, y, en todo caso, en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía. En dicha convocatoria se establecerá el calendario preciso de realización de las pruebas.

4. DEFINICIONES

- **Propuesta de personal a incorporar**: plaza o conjunto de plazas que de acuerdo con la Política de Personal deberán ser cubiertas. La propuesta deberá estar documentada con los perfiles de cada una de als plazas recogidas en la misma, competencias requeridas y un análisis de las necesidades que deberá cubrir debidamente justificada.

5. DESARROLLO DE LOS PROCESOS

El proceso de selección se inicia con la detección de necesidades de personal a partir del estudio y análisis de los distintos servicios de la Universidad; asimismo, se parte también de las demandas que realizan las diferentes unidades administrativas.

A partir de esta información la Vicegerencia de Recursos Humanos elabora una propuesta para la incorporación de personal de nuevo ingreso, que se pone en conocimiento de las unidades administrativas afectadas. Esta propuesta se traslada a las organizaciones sindicales para su conocimiento y negociación.

Finalmente, del resultado de esta negociación surgen los acuerdos sindicatos-empresa donde se refleja las plazas que van a ser objeto de oferta pública. La oferta pública se realiza a través de las correspondientes convocatorias de empleo público, que son firmadas por la Rectora y publicas en los correspondientes boletines oficiales.

6. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

Anualmente se llevará a cabo, por la Vicegerencia de Recursos Humanos, un informe sobre las convocatorias de plazas de nuevo ingreso realizadas; así como, de la evolución y situación de los procesos.

Se utilizarán los siguientes indicadores:

- Nivel de cumplimiento de la oferta pública (IN48-PA04)

7. ARCHIVO

Identificación del registro	Soporte de archivo	Responsable de la custodia	Tiempo de conservación
Peticiones de incorporación de las unidades administrativas	Papel o informático	Vicegerencia de Recursos Humanos	4 años
Informe de necesidades de incorporación de la Vicegerencia de Recursos Humanos	Papel o informático	Vicegerencia de Recursos Humanos	4 años
Enmiendas/sugerencias unidades administrativas	Papel o informático	Vicegerencia de Recursos Humanos	4 años
Enmiendas/sugerencias organizaciones sindicales	Papel o informático	Vicegerencia de Recursos Humanos	4 años
Propuesta definitiva de incorporación de personal de nuevo ingreso	Papel o informático	Vicegerencia de Recursos Humanos	4 años
Oferta de empleo público	Papel o informático	Vicegerencia de Recursos Humanos	4 años
Convocatoria	Papel o informático	Vicegerencia de Recursos Humanos	4 años

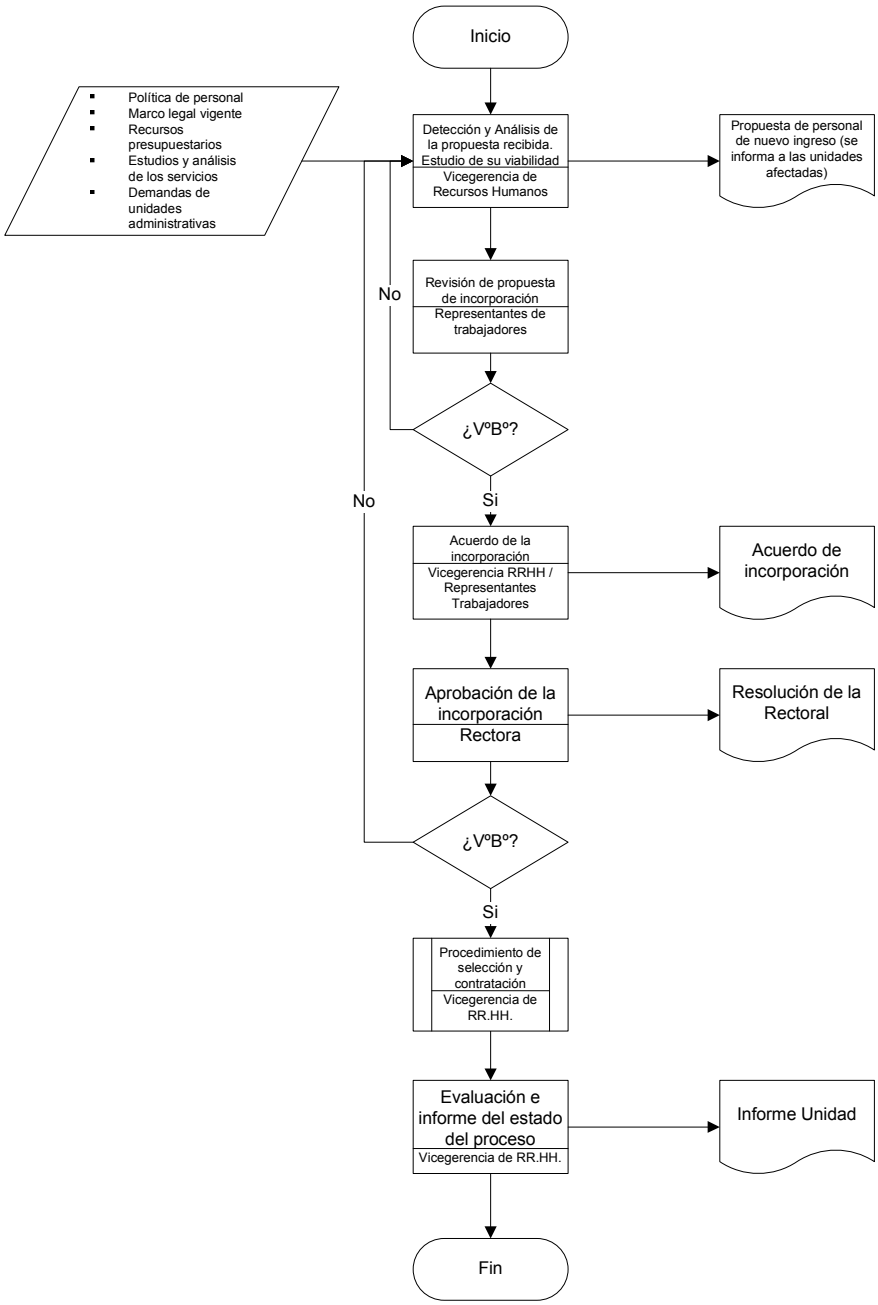
8. RESPONSABILIDADES

Órganos de gobierno de la Universidad:

- Rectora
- Gerente
- Unidades Administrativas:
- Vicegerencia de Recursos Humanos
- Unidades y Servicios
- Agentes Sociales:
- Organizaciones Sindicales

9. FLUJOGRAMA

Captación y selección del Personal de Administración y Servicios



Índice

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

ANEXOS:

No proceden

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

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

1. OBJETO

El objeto del presente procedimiento es establecer la sistemática por la cual se evalúa, promociona, reconoce e incentiva al Personal Académico de la Universidad de Málaga.

2. ALCANCE

Este procedimiento será de aplicación para todo el Personal con actividad docente de la Universidad de Málaga.

3. REFERENCIAS/NORMATIVA

- Estatutos de la Universidad de Málaga.
- Plan Estratégico de la Universidad de Málaga.
- Política de Personal Académico de la Universidad de Málaga.
- Procedimientos de evaluación dentro del programa DOCENTIA.
- Normativas sobre formación e innovación en la Universidad de Málaga.

4. DEFINICIONES

No se considera necesario establecer definiciones en este procedimiento.

5. DESARROLLO DE LOS PROCESOS

Todo este procedimiento está dentro del programa DOCENTIA. Este programa recoge los procedimientos que garantizan la evaluación objetiva de la actividad académica y recoge las opciones de promoción, reconocimiento e incentivos asociados a la evaluación.

El procedimiento descrito recoge un algoritmo general para el desarrollo del programa DOCENTIA. El procedimiento comienza con la convocatoria anual de evaluación por el Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social. Partiendo de este punto se realiza el nombramiento de la Comisión de Evaluación, la recopilación de la información relacionada con la actividad académica, el autoinforme de los solicitantes de la evaluación y los informes de las autoridades académicas.

Partiendo de las evaluaciones realizadas se realizan las propuestas de mejora de la actividad docente, que pasan a la firma del Rector.

6. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

Anualmente se solicita de los Centros y Departamentos un informe valorativo sobre el proceso visto desde su Unidad. Estos informes, conjuntamente con los datos e indicadores, son la base del informe anual que elabora el Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social en el que se incluyen las propuestas de mejora para una nueva convocatoria.

Se utilizan los siguientes indicadores:

- Nivel de satisfacción del alumnado con respecto a la actividad docente. (IN49-PA05)
- Porcentaje de informes valorativos del proceso recibidos (IN50-PA05)

7. ARCHIVO

Identificación del registro	Soporte de archivo	Responsable custodia	Tiempo de conservación
Convocatoria de evaluación anual	informático	Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social	6 años

Nombramiento de la Comisión de Evaluación	informático	Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social	6 años
Autoinforme e informes PDI	Papel informático	Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social	6 años
Informe de evaluación	informático	Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social	6 años
Propuestas de mejora	informático	Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social	6 años
Informes de valoración de Centros y Departamentos	informático	Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social	6 años
Informe anual	informático	Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social	6 años

Aunque estas evidencias son externas al Centro, el Coordinador de Calidad del Centro deberá intentar recabar para su archivo las que considere oportunas.

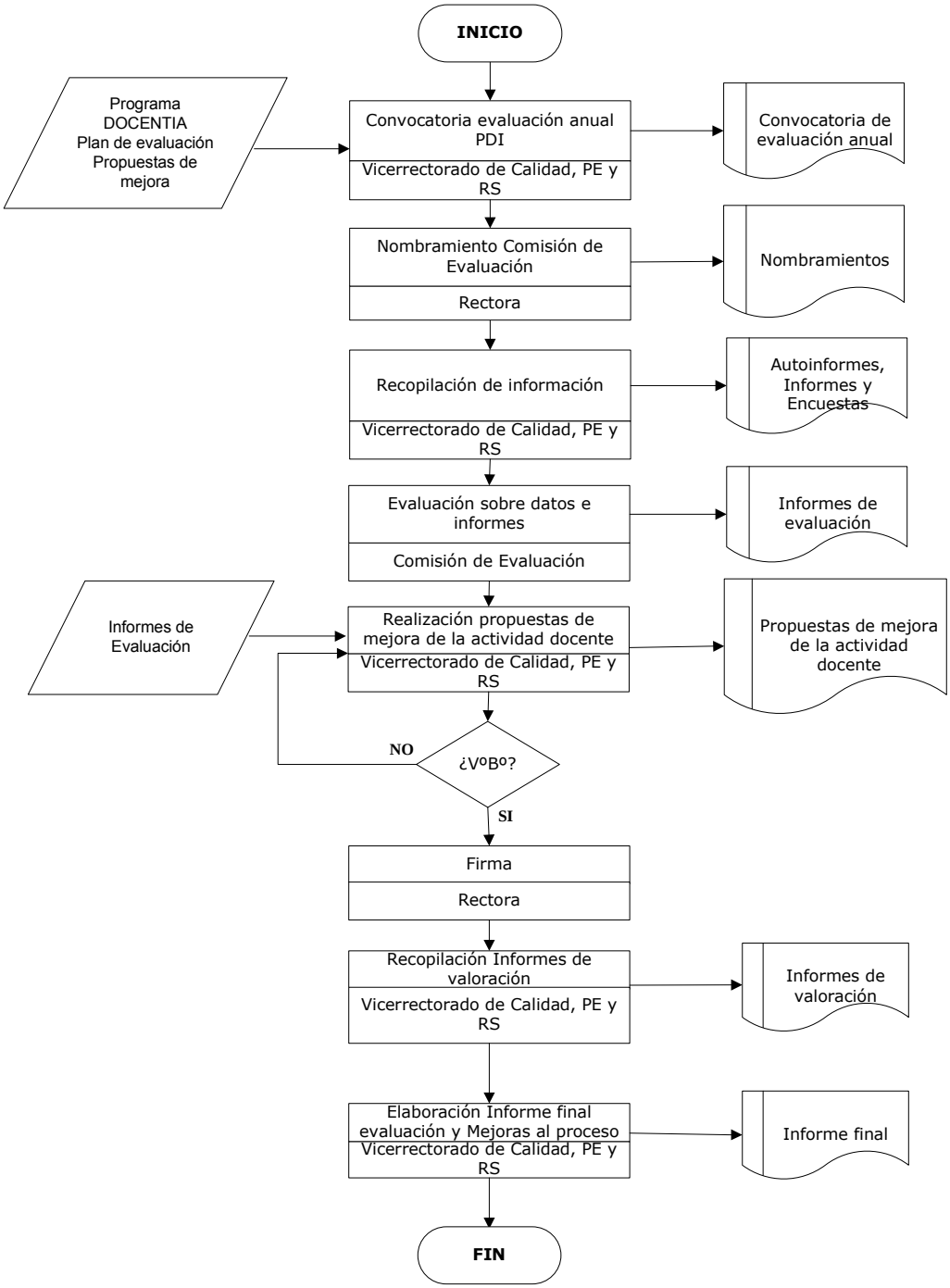
8. RESPONSABILIDADES

- **Rectora*:*** nombramiento de la Comisión de Evaluación, firma de las propuestas de mejora.
- **Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social**: convocatoria anual de evaluación, recopilación de la información relacionada con la actividad académica, solicitud a los Centros y Departamentos del informe valorativo sobre el proceso y realización del informe anual, con las mejoras al proceso.
- **Comisión de Evaluación**: evaluación de la actividad docente del profesorado.
- **Profesorado**: realización del autoinforme.

- **Responsable académico**: realización del informe del responsable.
- **Alumnado**: realización de la encuesta sobre evaluación de la actividad docente.
- **Centros y Departamentos**: realización del informe valorativo del proceso.

9. FLUJOGRAMA

Evaluación, promoción, reconocimiento e incentivos del personal académico



Índice

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

ANEXOS:

No proceden

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

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

1. OBJETO

Este proceso tiene por objeto implantar un modelo sistematizado para la evaluación, promoción, reconocimiento e incentivos del Personal de Administración y Servicios de la Universidad de Málaga, de acuerdo con su Política de Personal.

2. ALCANCE

La aplicación de este proceso se extenderá a todas las actividades objeto de evaluación y a los procedimientos de promoción y de reconocimiento e incentivos relativos al Personal de Administración y Servicios de la Universidad de Málaga.

3. REFERENCIAS/NORMATIVA

Las principales referencias normativas serán Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades, modificada por la Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril, y sus disposiciones de desarrollo; así como, de la legislación general de funcionarios y personal laboral al servicio de la Administración Pública y los Estatutos de la Universidad de Málaga.

También serán de aplicación los acuerdos sobre el Complemento de Productividad para la Mejora y Calidad de los Servicios que presta el P.A.S. de las Universidades Públicas de Andalucía; así como, los acuerdos y resoluciones de los órganos de gobierno de la Universidad.

4. DEFINICIONES

De acuerdo con lo establecido por la Ley 7/2007, de 12 de abril, del Estatuto Básico del Empleado Público se define a la evaluación del desempeño como el procedimiento mediante el cual se mide y valora la conducta profesional y el rendimiento o el logro de resultados. Igualmente, se define a la carrera profesional

como el conjunto ordenado de oportunidades de ascenso y expectativas de progreso profesional conforme a los principios de igualdad, mérito y capacidad.

Por reconocimientos e incentivos entendemos el conjunto de actuaciones de diversa índole que tienen como finalidad estimular la mejora del rendimiento y recompensar el logro de resultados.

5. DESARROLLO DE LOS PROCESOS

Dentro del proceso de evaluación, promoción, reconocimiento e incentivos del P.A.S. hay que distinguir dos subprocesos: uno para la promoción, y un segundo para la evaluación, reconocimientos e incentivos.

El subproceso de promoción se inicia con la negociación, entre las organizaciones sindicales y la universidad, de los planes de promoción del Personal de Administración y Servicios, teniendo en cuenta las propuestas de los distintos servicios, así como el análisis de las necesidades orgánicas y funcionales realizado por la dirección. Esta negociación se concreta en una serie de acuerdos que posteriormente se elevan al Consejo de Gobierno para su aprobación definitiva. Tras esta aprobación, los planes de promoción se llevan a cabo a través de las correspondientes convocatorias, que son firmadas por la Rectora, procediéndose posteriormente a su publicación oficial.

El subproceso de evaluación, reconocimiento e incentivos viene definido por el procedimiento que establece el Acuerdo sobre el Complemento de Productividad para la Mejora y Calidad de los Servicios que presta el P.A.S. de las Universidades Públicas de Andalucía, iniciándose con la presentación de las distintas unidades funcionales de la documentación justificativa de la superación de los requisitos establecidos para cada nivel organizativo. Esta documentación es revisada y valorada por la dirección de la Universidad, que determinará si dichos requisitos han sido efectivamente superados.

6. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

El seguimiento del proceso de promoción se llevará a cabo, anualmente, por la Vicegerencia de Recursos Humanos, que informará sobre las convocatorias realizadas y su evolución y situación. De igual manera, la Unidad de Calidad de la Universidad de Málaga realizará un seguimiento anual del proceso de evaluación, reconocimiento e incentivos, informando sobre su situación.

Se utilizarán los siguientes indicadores

- Porcentaje de servicios con una gestión por procesos (IN51-PA06)
- Porcentaje de puestos con competencias definidas (IN52-PA06)
- Número de personal promocionado por servicio (IN53-PA06)

7. ARCHIVO

PROMOCIÓN

Identificación del registro	Soporte de archivo	Responsable de la custodia	Tiempo de conservación
Propuestas unidades administrativas	Papel o informático	Vicegerencia de Recursos Humanos	4 años
Informe de necesidades de la dirección	Papel o informático	Vicegerencia de Recursos Humanos	4 años
Enmiendas/sugerencias unidades administrativas	Papel o informático	Vicegerencia de Recursos Humanos	4 años
Acuerdo sindicatos-empresa	Papel o informático	Vicegerencia de Recursos Humanos	4 años
Acuerdo Consejo de Gobierno	Papel o informático	Secretaría General	- - -
Convocatoria	Papel o informático	Vicegerencia de Recursos Humanos	4 años

EVALUACIÓN, RECONOCIMIENTO E INCENTIVOS

Identificación del registro	Soporte de archivo	Responsable de la custodia	Tiempo de conservación
Presentación documentación justificativa unidades funcionales	Papel o informático	Unidad de Calidad	4 años
Propuesta de resolución	Papel o informático	Unidad de Calidad	4 años
Enmiendas/sugerencias unidades funcionales	Papel o informático	Unidad de Calidad	4 años
Resolución dirección Universidad	Papel o informático	Unidad de Calidad	4 años

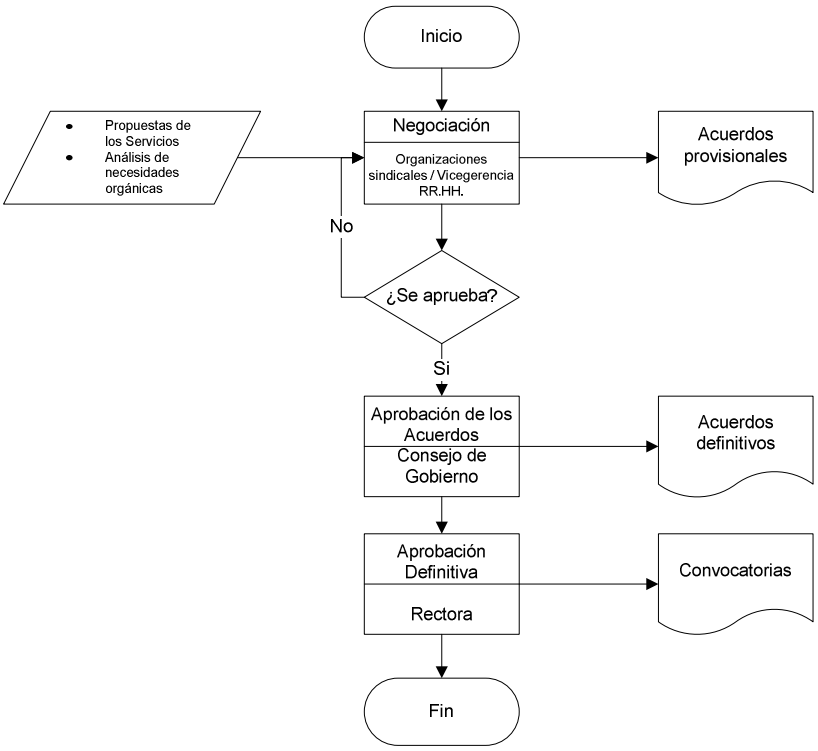
8. RESPONSABILIDADES

Órganos de gobierno de la Universidad:

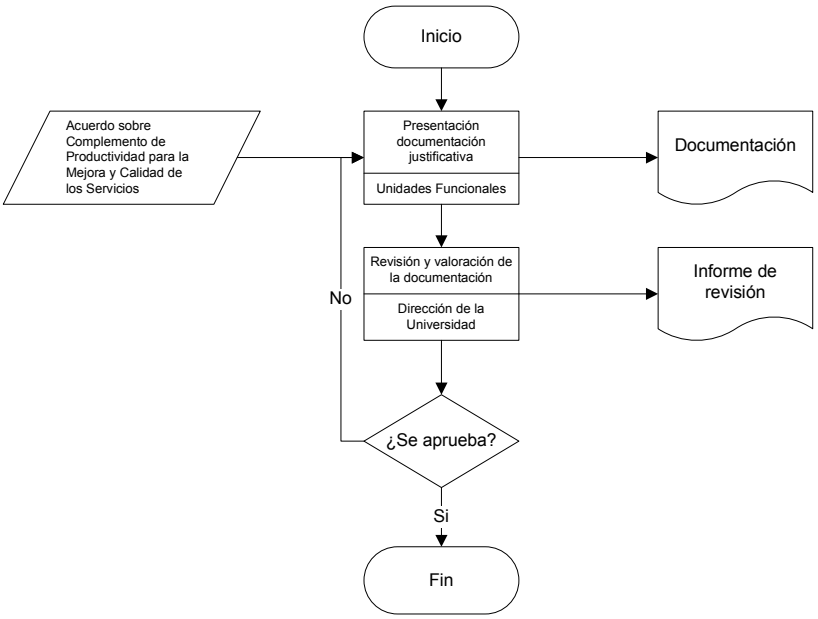
- Rectora
- Gerente
- Consejo de Gobierno
- Unidades Administrativas:
- Vicegerencia de Recursos Humanos
- Unidad de Calidad
- Unidades y Servicios
- Agentes Sociales:
- Organizaciones sindicales

9. FLUJOGRAMA

Promoción del Personal de Administración y Servicios



Evaluación, reconocimiento e incentivos del Personal de Administración y Servicios



Índice

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

ANEXOS:

F01-PA07. Solicitud de participación

F02-PA07. Guía para la presentación del proyecto

F03-PA07. Acreditación del Departamento

F04-PA07. Ficha de inscripción para el plan de formación del profesorado universitario novel 2ª fase

F05-PA07. Ficha de presupuesto

F06-PA07. Cuestionario de evaluación

F07-PA07. Encuesta para cursos presenciales del Servicio de Enseñanza Virtual y Laboratorios Tecnológicos

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

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

1. OBJETO

El objeto del presente procedimiento es establecer la sistemática para la detección de necesidades formativas del PDI, elaborar partiendo de las mismas un Plan de Formación y evaluar el mismo una vez realizado.

2. ALCANCE

Este procedimiento será de aplicación para el diagnóstico e identificación de las necesidades de formación del PDI relacionado con la actividad docente y de aquellos PAS que imparten formación en la plataforma virtual. Igualmente recoge la elaboración, difusión, ejecución y evaluación del Plan de Formación.

3. REFERENCIAS/NORMATIVA

- Estatutos de la Universidad
- Plan estratégico de la Universidad
- Política de Personal de la Universidad
- Normativas sobre formación e innovación en la Universidad
- Normativa sobre procedimiento administrativo

4. DEFINICIONES

- **Plan de formación**: Se entiende por plan de formación al conjunto de actividades formativas dirigidas a cubrir las necesidades de formación que se realizarán durante el curso académico.

5. DESARROLLO DE LOS PROCESOS

Dentro de la formación del profesorado, en la Universidad de Málaga se distinguen tres procesos diferenciados, tanto por responsables de su ejecución como por objetivos y ámbito de aplicación. Por un lado existe un proceso de formación del profesorado novel gestionado por el Servicio de Innovación Educativa. Por otro, nos encontramos con los Proyectos de Innovación Educativa donde intervienen tanto el Servicio de Innovación Educativa como el Servicio de Enseñanza Virtual y Laboratorios Tecnológicos. Finalmente, existe otro proceso diferenciado, gestionado por el Servicio de Enseñanza Virtual y Laboratorios Tecnológicos, cuyo fin es la formación del profesorado en plataformas virtuales.

Formación del Profesorado Novel

La formación del profesorado novel pretende satisfacer la demanda de formación docente de los profesores de reciente incorporación a los departamentos y contribuir, así, a la calidad de la docencia en la Universidad de Málaga.

El proceso se inicia con la elaboración de la convocatoria por parte del Servicio de Innovación Educativa, teniendo en cuenta los resultados de la encuesta del curso anterior y las peticiones personales recibidas.

A continuación se procede a su aprobación por parte del Director del Servicio de Innovación Educativa.

Una vez aprobada la convocatoria, el Servicio de Innovación Educativa la difunde entre todo el profesorado de la Universidad de Málaga, enviando trípticos a todo el PDI, informando a través de la lista de distribución y colgando la información en la Web (Info-UMA).

El Servicio de Innovación Educativa envía a los Directores de Departamento una petición para solicitar su autorización con respecto a la participación de los profesores noveles de su departamento en la convocatoria de formación.

Posteriormente, el Servicio de Innovación Educativa envía el modelo de inscripción, quedando además disponible en la página Web del Servicio.

El profesorado novel interesado hará llegar al Servicio de Innovación Educativa el modelo de inscripción debidamente cumplimentado.

Las solicitudes recibidas se gestionarán en el Servicio de Innovación Educativa conforme a la normativa existente al respecto y se comunicará los admitidos así como la fecha de la primera reunión informativa, a través de listas de distribución por correo electrónico. Se irán desarrollando Conferencias y Talleres.

El proceso continúa con la realización de las sesiones correspondientes, de las cuales se obtendrán los listados de asistencia. Finaliza con la evaluación a través de una encuesta, de modo que los resultados obtenidos se tendrán en cuenta para la mejora de la convocatoria de formación del profesorado novel del curso siguiente.

Proyectos de Innovación Educativa

Con esta formación se pretende fomentar y apoyar la realización de acciones de innovación educativa y de mejora de la calidad de la docencia encaminada a la convergencia en el EEES.

Los destinatarios son los profesores de la Universidad de Málaga. También podrán participar, siempre que esté suficientemente justificado en el proyecto, personal de administración y servicios y becarios de la Universidad de Málaga y profesorado de niveles educativos no universitarios.

Este proceso comienza con la elaboración de la convocatoria por parte del Director del Servicio de Enseñanza Virtual y Laboratorios Tecnológicos, el Director del Servicio de Innovación Educativa y los propios Servicios de Innovación Educativa y de Enseñanza Virtual y Laboratorios Tecnológicos, teniendo en cuenta las peticiones del profesorado y los resultados de la evaluación de la convocatoria del curso anterior.

Una vez elaborada la convocatoria se procede a su aprobación por parte de los Directores de los dos Servicios implicados.

Aprobada la convocatoria, el Servicio de Innovación Educativa comienza la difusión de la misma enviando trípticos informativos a todo el profesorado de la Universidad de Málaga, informando a través de las listas de distribución y por medio de la página Web (Info-UMA).

El Servicio de Innovación Educativa recepciona las solicitudes de participación del profesorado interesado y la Comisión de Valoración, teniendo en cuenta la normativa aplicable, procederá a la selección de los Proyectos. Fruto de esta selección se obtiene una resolución provisional, abriéndose el correspondiente plazo de alegaciones.

La Comisión de Valoración será la responsable de estudiar las posibles alegaciones y de elaborar la resolución definitiva.

Posteriormente, el Servicio de Innovación Educativa enviará a los participantes la resolución definitiva y al Gerente los Proyectos aprobados, así como el presupuesto asignado a los mismos.

Será la Gerencia la encargada de gestionar las reservas de crédito que conlleven dichos proyectos aprobados.

Los Proyectos aprobados se realizan y, como complemento a la formación, se desarrollan Seminarios y Talleres de Asesoramiento y Formación.

Los dos Servicios implicados evaluarán la convocatoria, obteniendo unos resultados que utilizarán para la elaboración de la convocatoria del curso siguiente.

Los Responsables de los Proyectos serán los encargados de realizar una Memoria Final y de enviarla al Servicio de Innovación Educativa. Este Servicio será el encargado de realizar las acreditaciones de participación y de su entrega.

Con el fin de intercambiar experiencias, los Servicios de Innovación Educativa y Enseñanza Virtual y Laboratorios Tecnológicos organizan unas Jornadas sobre los Proyectos del curso anterior. En ellas se hace entrega a los mejores Proyectos de Premios, se publican las comunicaciones participantes y se envía las acreditaciones correspondientes. Para ello, previamente, el Servicio de Innovación Educativa habrá recepcionado y revisado todas estas comunicaciones con el fin de su publicación en un CD.

Formación en plataformas virtuales

El procedimiento comienza con la elaboración de una propuesta de formación por parte del Servicio de Enseñanza Virtual en base a las peticiones de los profesores, las consultas realizadas por el profesorado al Servicio de Enseñanza Virtual, las nuevas incorporaciones de recursos a la plataforma de Enseñanza Virtual y los resultados de las encuestas sobre el plan de formación del año anterior.

La propuesta es remitida a la Dirección de Enseñanza Virtual para su análisis. En caso de no dar el visto bueno pasaría de nuevo al Servicio de Enseñanza Virtual para una nueva propuesta. Si dan el visto bueno se aprueba por la Dirección de Enseñanza Virtual y se envía al Vicerrector de Desarrollo Tecnológico e Innovación para su revisión y aprobación.

Una vez aprobado, el Servicio de Enseñanza Virtual pasa a la difusión del Plan. Posteriormente, se procede a su ejecución y, finalmente, se evalúa a través de una encuesta para mejorar en posteriores ediciones.

Plan de Formación Propio del Centro

Actualmente se están dando conferencias formativas del profesorado, enfocadas principalmente a las novedades del Espacio Europeo de Educación Superior. Ésto está actualmente gestionado por la Subdirectora de Innovación Educativa y se pretende profundizar y establecer definitivamente como Plan de Formación propio del Centro aportando una formación específica a las necesidades del Centro y teniendo en cuenta las demandas de formación que se vayan

produciendo bien sea debido a cambios normativos o metodológicos o a carencias detectadas en otros ámbitos.

6. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

El Plan de Formación del PDI incluye mecanismos de medición de la satisfacción con la formación recibida que han quedado expuestos en el Desarrollo.

Se utilizarán los siguientes indicadores:

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

Para el Plan de Formación Propio del Centro se utilizarán como indicadores:

- El número de conferencias anuales (IN66-PA07)
- El número de profesores asistentes a las conferencias (parte de IN54-PA07).
- El grado de satisfacción de los asistentes a las conferencias valorado mediante una encuesta que se pasará a los asistentes a la última de la conferencias del año (parte de IN55-PA07).

7. ARCHIVO

Identificación del registro	Soporte de archivo	Responsable custodia	Tiempo de conservación
Propuesta de formación del profesorado	Papel e informático	Servicio de Innovación Educativa Servicio de Enseñanza Virtual y Laboratorios Tecnológicos	5 años

Enmiendas y sugerencias	Papel o informático	Servicio de Innovación Educativa Servicio de Enseñanza Virtual y Laboratorios Tecnológicos	5 años
Plan de formación	Papel e informático	Servicio de Innovación Educativa Servicio de Enseñanza Virtual y Laboratorios Tecnológicos	5 años
Convocatoria de Proyectos de Innovación Educativa	Papel e informático	Servicio de Innovación Educativa Tecnológicos	5 años
Petición/solicitud de formación	Papel o informático	Servicio de Innovación Educativa Servicio de Enseñanza Virtual y Laboratorios Tecnológicos	5 años
Plan de difusión del Plan de formación	Papel o informático	Servicio de Innovación Educativa Servicio de Enseñanza Virtual y Laboratorios Tecnológicos	5 años
Datos de satisfacción con la formación recibida	Papel o informático	Servicio de Innovación Educativa Servicio de Enseñanza Virtual y Laboratorios Tecnológicos	5 años
Memorias Finales de los Proyectos de Innovación Educativa	Papel e informático	Servicio de Innovación Educativa	5 años
Certificados de Formación	Papel e informático	Servicio de Innovación Educativa Servicio de Enseñanza Virtual y Laboratorios Tecnológicos	5 años
Comunicaciones de las Jornadas de Proyectos de Innovación Educativa	Informático	Servicio de Innovación Educativa	5 años

Aunque estas evidencias son externas al Centro, el Coordinador de Calidad del Centro deberá intentar recabar para su archivo las que considere oportunas.

8. RESPONSABILIDADES

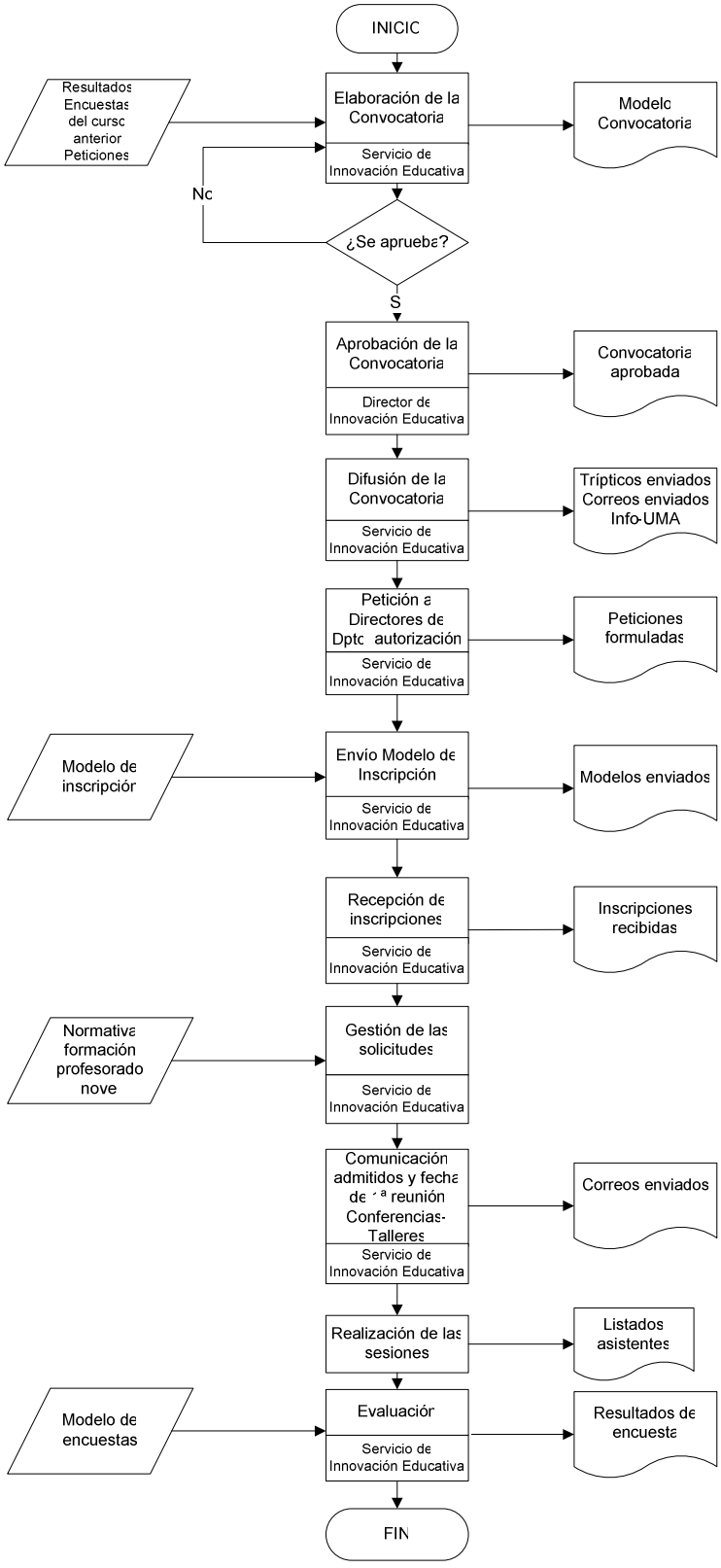
La responsabilidad del Plan Propio del Centro corresponde al Director del Centro, pero se encargará de su coordinación y ejecución el Subdirector de Innovación Educativa.

Las responsabilidades de las diferentes etapas quedan reflejadas en el diagrama de flujo.

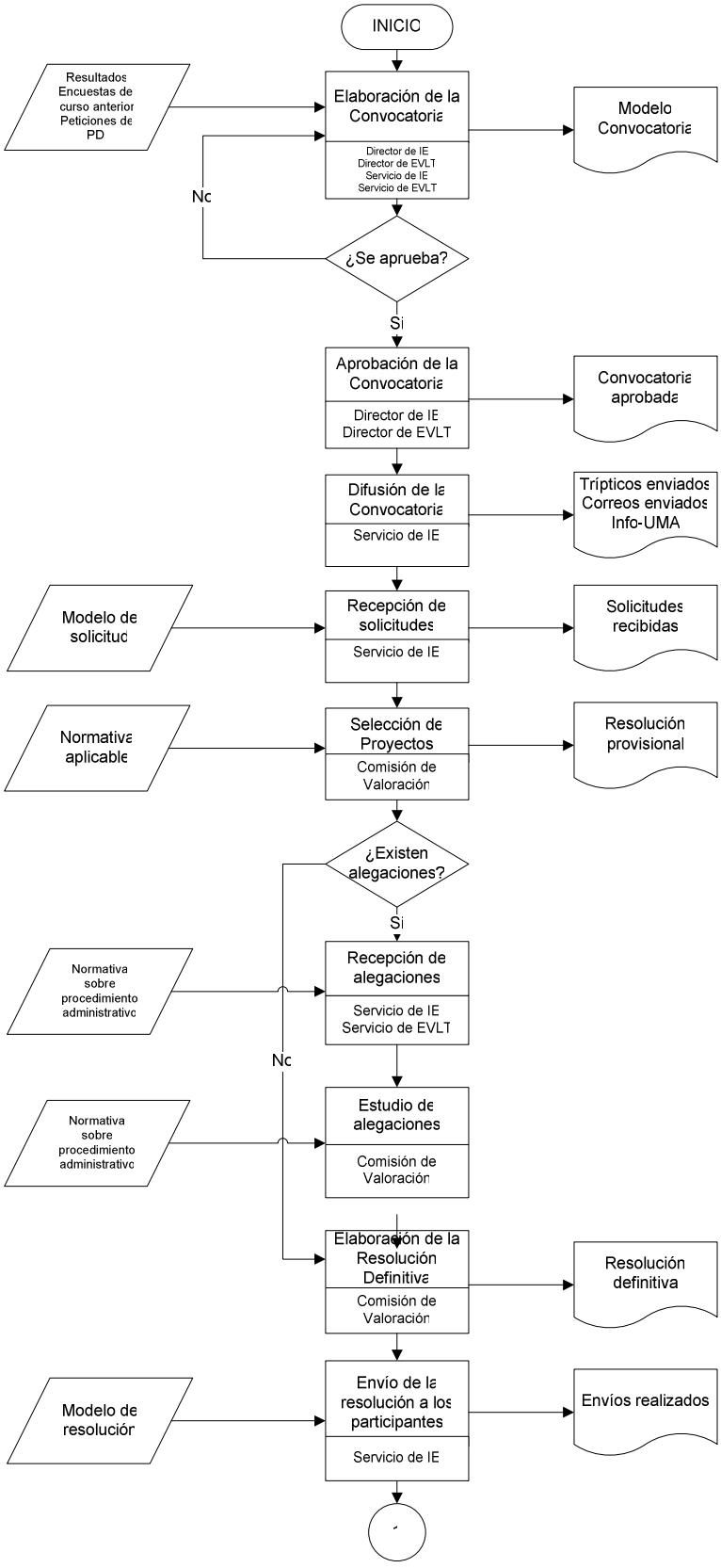
- Vicerrector de Profesorado, Formación y Coordinación
- Servicio de Innovación Educativa
- Servicio de Enseñanza Virtual y Laboratorios Tecnológicos
- Gerente
- Gerencia

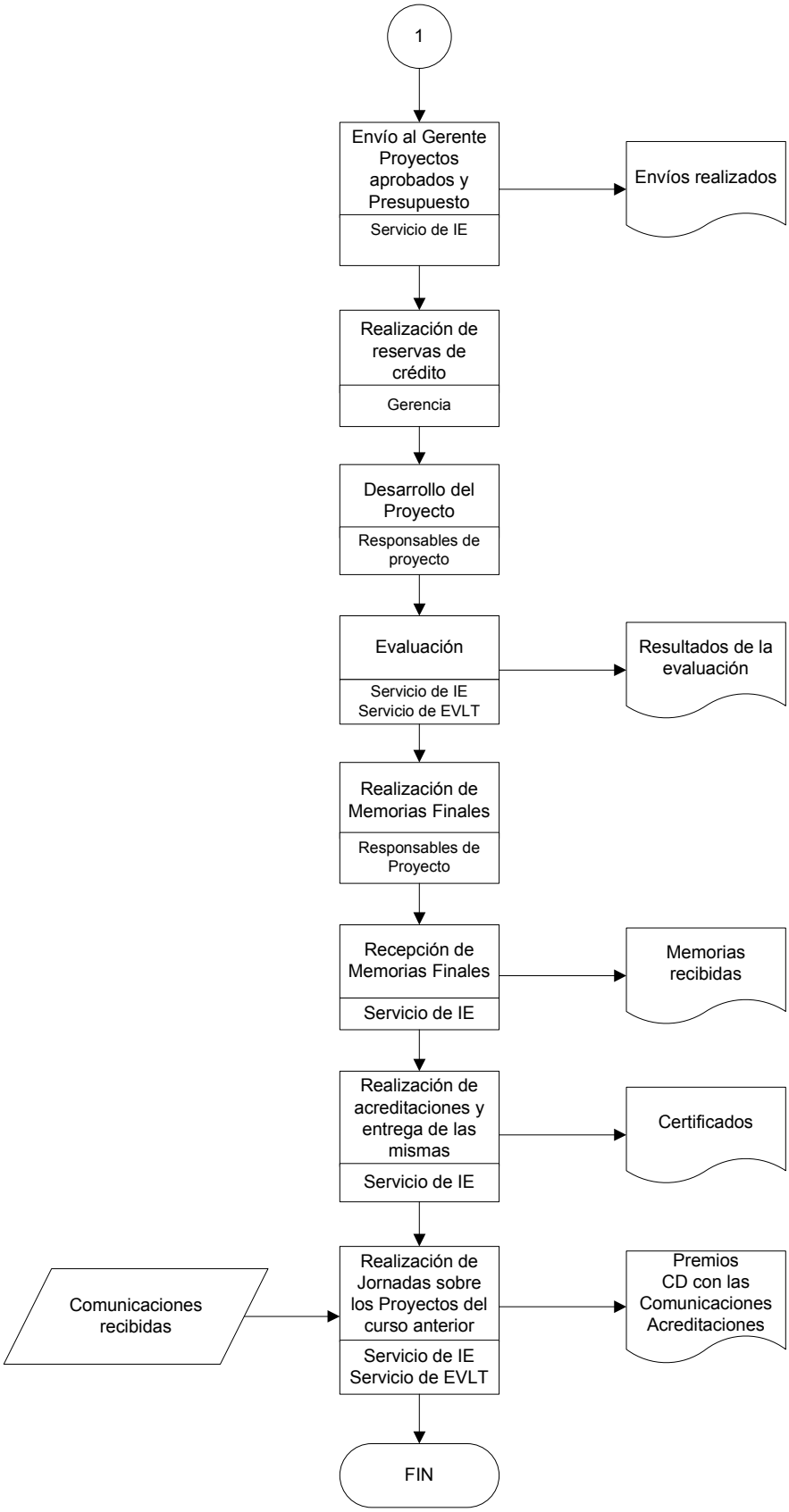
9. FLUJOGRAMA

Formación del Profesorado Novel

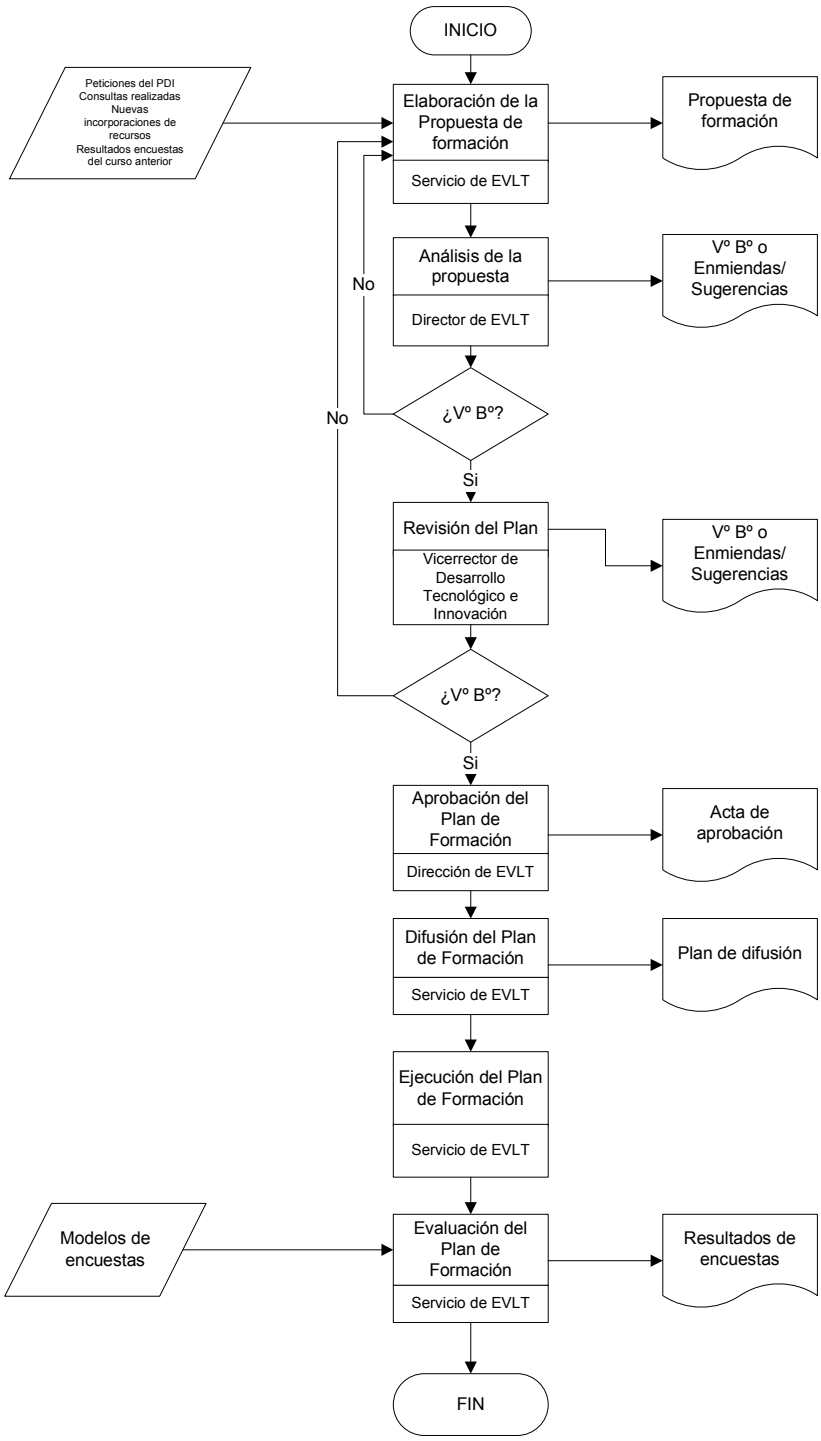


Proyectos de Innovación Educativa




1
Envío al Gerente Proyectos aprobados y Presupuesto
Servicio de IE
Envíos realizados
Realización de reservas de crédito
Gerencia
Desarrollo del Proyecto
Responsables de proyecto
Evaluación
Servicio de IE
Servicio de EVLT
Resultados de la evaluación
Realización de Memorias Finales
Responsables de Proyecto
Recepción de Memorias Finales
Servicio de IE
Memorias recibidas
Realización de acreditaciones y entrega de las mismas
Servicio de IE
Certificados
Comunicaciones recibidas
Realización de Jornadas sobre los Proyectos del curso anterior
Servicio de IE
Servicio de EVLT
Premios
CD con las Comunicaciones
Acreditaciones
FIN

Formación en Plataformas Virtuales



Código PIE

Proyectos de innovación educativa para la convergencia en el EEES
Convocatoria 2007-08

UNIVERSIDAD DE MÁLAGA

Anexo I. Solicitud de participación

- **Título del Proyecto**:

- **Tipo de Proyecto** (indicar sólo una de las cuatro opciones): ☐ **A** ☐ **B** ☐ **C** ☐ **D**

- **Información sobre el coordinador::**

Apellidos, nombre :			
Categoría.			
Centro :			
Área conocimiento :			
Departamento :			
Email :		**Ext.Tlfno :**	**Fax :**
Dirección postal :			

- **Información sobre los Participantes** (crear según número de participantes):

Participante 1			
Apellidos, nombre :			
Categoría :			
Centro :			
Área conocimiento :			
Departamento :			
Email :		**Ext.Tlfno :**	**Fax :**
	Firma :		

- **Información sobre los Colaboradores** (crear según número de colaboradores):

Colaborador 1			
Apellidos, nombre :			
Categoría :			
Centro :			
Área conocimiento :			
Departamento :			
Email :		**Ext.Tlfno :**	**Fax :**
	Firma :		

Como coordinador/a del proyecto que se adjunta solicito participar en la convocatoria 2007-08 de Proyectos de Innovación Educativa para la convergencia en el Espacio Europeo de Educación Superior (EEES) y me comprometo a cumplir todos los compromisos reseñados en ella.

Málaga,……. de…….…… de 2.007
Firmado: D. /Dª……

UNIVERSIDAD DE MÁLAGA

Anexo II

Guión para la presentación del proyecto

(Se podrá utilizar un máximo de 15 folios)

1. **Título del proyecto**
2. **Tipo:** indicar a cuál de los cuatro tipos de proyectos de la convocatoria se opta. Sólo se puede optar a uno.

   ☐ **A** ☐ **B** ☐ **C** ☐ **D**

3. **Resumen:** con un máximo de 2000 caracteres con espacios incluidos.
4. **Contexto:** describir las características de la/s asignatura/s en la/s que se desarrollará el proyecto y una estimación del número de estudiantes implicados en el mismo.
5. **Descripción del proyecto**
   - **A. Objetivos:** que se pretenden conseguir con el proyecto en los ámbitos de la enseñanza, del aprendizaje, de la organización docente, etc.
   - **B. Aspectos concretos que serán objeto de innovación:** indicar y justificar qué aspectos de la docencia se pretenden modificar con respecto a lo que se ha hecho en cursos anteriores.
   - **C. Acciones que se van a desarrollar:** indicar todas las actividades que conllevará el proyecto.
   - **D. Fases y temporalización:** indicar las distintas fases- diseño, experimentación y evaluación- que se contemplan, teniendo en cuenta el marco general de la convocatoria.
   - **E. Seguimiento y evaluación interna:** indicar cómo se va a realizar el seguimiento y la evaluación interna del proyecto: procedimiento e instrumentos de evaluación, destinatarios -profesorado y alumnado participante-, fases y responsables de las mismas).
6. **Recursos humanos y materiales necesarios:** descripción y justificación de los recursos que se necesitarán para llevar a cabo el proyecto.
   - **Recursos humanos:** observadores, transcriptores, diseñadores, etc.
   - **Infraestructuras y recursos materiales.** En los casos en los que se requieran el uso de recursos de Departamentos o Centros deberá incluirse el VºBº de los Directores o Decanos correspondientes.
   - **Presupuesto que se solicita:** dentro de los límites establecidos en la convocatoria.
7. **Apoyo técnico y pedagógico:** indicar las necesidades concretas de apoyo técnico o pedagógico que se solicitan para la realización del proyecto.
8. **Experiencia de los participantes en acciones de innovación y enseñanza virtual**: participación en proyectos, cursos, talleres de formación, etc.

Código PIE

Proyectos de innovación educativa para la convergencia en el EEES
Convocatoria 2007-08

UNIVERSIDAD DE MÁLAGA

Anexo III. Acreditación del Departamento

D / Dª. _____, Secretario / a del Departamento _____, de la Universidad de Málaga,

HACE CONSTAR: Que D. / Dª. _____, profesor / a de este departamento, impartirá durante el curso académico 2007 / 2008 la / s asignatura / s _____

_____

Lo que vengo a acreditar, a petición del / la interesado / a, a los únicos efectos de participar en la convocatoria 2007-2008 de Proyectos de Innovación Educativa para la convergencia en el EEES.

En Málaga, a _____ de _____ de 2007

(firma y sello)

UNIVERSIDAD DE MÁLAGA

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
SERVICIO DE INNOVACIÓN EDUCATIVA

Plan de formación para el profesorado universitario novel
2ª Fase

Curso Académico 2007-08

FICHA DE INSCRIPCIÓN

DATOS PERSONALES:

Nombre y apellidos:	
DNI:	

DATOS PROFESIONALES:

Categoría docente:	
Departamento:	
Centro de Trabajo:	
Teléfono:	**Correo electrónico:**

SEMINARIOS ELEGIDOS POR ORDEN DE PREFERENCIA:

Tema	Orden de preferencia
Adaptación de asignaturas al EEES	
Metodología, estrategias y técnicas didácticas	
Nuevas Tecnologías aplicadas a la enseñanza	
Evaluación	

Málaga, a _____ de _____ 200_.

Código PIE

Proyectos de innovación educativa para la convergencia en el EEES
Convocatoria 2007-08

PRESUPUESTO

CÓDIGO DE PROYECTO: PIE07/____	**TIPO DE PROYECTO:** ☐A ☐B ☐C ☐D	
		EUROS
PRESUPUESTO SOLICITADO:	**TOTAL**	
Conceptos:		
Material inventariable:		
Ordenadores personales		
Equipos periféricos		
Mobiliario		
Otros (indicar):		
Material no inventariable::		
Material fungible (artículos de papelería, consumibles informáticos –CD, DVD, lápices de memoria…-)		
Material bibliográfico		
Retribución a colaboradores		
Desarrollo de actividades académicas complementarias (indicadas previamente en la descripción del proyecto)		
Otros (indicar):		

ACLARACIONES:

1. Límites del presupuesto:
   - Proyectos tipo A: dotación máxima de 3000 €
   - Proyectos tipo B: dotación máxima de 2000 €
   - Proyectos tipo C y tipo D: dotación máxima de 1500 €

2. En la resolución definitiva, se informará a los coordinadores de los proyectos aprobados del presupuesto concedido; la cantidad destinada a material inventariable, en ningún caso, podrá superar el 50% del presupuesto asignado.

3. En el presupuesto no pueden figurar conceptos relacionados con la asistencia a congresos, jornadas, etc.

4. El gasto que se realice a cargo del presupuesto concedido tendrá que ajustarse a lo que indique la convocatoria.

UNIVERSIDAD DE MÁLAGA

SERVICIO DE INNOVACIÓN EDUCATIVA
SERVICIO DE ENSEÑANZA VIRTUAL

JORNADAS DE INNOVACIÓN EDUCATIVA Y ENSEÑANZA VIRTUAL EN LA UNIVERSIDAD DE MÁLAGA

Cuestionario de evaluación

Estimado / a compañero / a:

Pasados unos días de la celebración de las Jornadas te pedimos que nos ayude a valorarlas y a proyectar futuras actuaciones. Tus ideas y comentarios serán importantes y siempre bien acogidos.

He participado en las Jornadas presentando comunicación	
He participado en las Jornadas sólo como asistente, aunque he trabajado en un Proyecto de Innovación Educativa de la convocatoria del 2004	
He participado sólo como asistente	

Por favor, marca la casilla que corresponda

Valoraciones:

Los objetivos de las Jornadas eran:

"Destinadas, fundamentalmente, a la presentación e intercambio de las experiencias realizadas en el seno de los proyectos de innovación educativa para la mejora de la práctica docente, aprobados y subvencionados en la convocatoria del año 2004, y a la reflexión y el debate sobre el sentido y la utilidad de la innovación educativa en la docencia universitaria".

1. ¿En qué grado consideras que se han cubierto dichos objetivos?

Muy bajo				Muy alto
1	2	3	4	5

2. ¿En qué grado consideras se han cubierto tus expectativas sobre las Jornadas?

Muy bajo				Muy alto
1	2	3	4	5

3. Valora el grado en que te han parecido interesantes las distintas actividades de las Jornadas a las que asististe.

A. Conferencia inaugural: "*TIC y enseñanza virtual en la universidad: tendencias"*
Prf. Antonio-Ramón Bartolomé Pina. Universidad de Barcelona.

Poco interesante				Muy interesante
1	**2**	**3**	**4**	**5**

B. Sesiones de presentación de comunicaciones

Poco interesantes				Muy interesantes
1	**2**	**3**	**4**	**5**

C. Mesa redonda sobre *"Innovación educativa y desarrollo profesional de los docentes"*

Poco interesante				Muy interesante
1	**2**	**3**	**4**	**5**

D. Conferencia de clausura: *"Innovación Educativa en la Universidad en el marco del EEES"*
Prf. Miguel Ángel Zabalza. Universidad de Santiago de Compostela.

Poco interesante				Muy interesante
1	**2**	**3**	**4**	**5**

4. Indica, por favor, otras valoraciones que consideres importantes.

5. Estamos preparando la próxima convocatoria de "Proyectos de Innovación Educativa par la Mejora de la Práctica Docente". En tu opinión, ¿qué cambios se deberían plantear en esta convocatoria con respecto a la que ha finalizado con la celebración de estas Jornadas?

¡Muchas gracias por tu colaboración!

Encuesta para cursos presenciales (2007-08)

Preguntas marcadas con un * son obligatorias.

*1. ACTIVIDAD: Seleccione actividad

Escoger...

- Escoger...
- Iniciación al Campus Virtual de la Universidad de Málaga
- Gestión de asignaturas en Campus Virtual
- Trabajo en grupo y trabajo colaborativo en Campus Virtual. Foros
- Trabajo en grupo y trabajo colaborativo en Campus Virtual. Wiki
- Talleres y tareas en Campus Virtual.
- Tutoría virtual. Planificación temporal, sinamización y comunicación
- Diseño de contenidos para Campus Virtual. Estructuración de la información.
- Diseño de contenidos para Campus Virtual. Integración de medios.

*2. Sexo

- ◯ Hombre
- ◯ Mujer

*3. Años de docencia: Despliegue y elija

Escoger...

- Escoger...
- 0 - 2
- 3 - 7
- 8 - 15
- Más de 15

*4. Categoría profesional: Despliegue y elija

Escoger...

- Escoger...
- Becarios/FPI
- Ayudante
- Asociado/asociada a tiempo parcial
- Profesor/a a tiempo completo - Colaborador/a - Contratado/a doctor/a
- Titular de Escuela Universitaria
- Catedrático/catedrática escuela universitaria
- Titular universidad
- Catedrático/catedrática universidad

*5. **Organización de la actividad:** 1: Mal 2: Regular 3: Bien 4: Excelente

	1	2	3	4
Duración de la actividad	◯	◯	◯	◯
Lugar de realización	◯	◯	◯	◯

*6. **Valoración del ponente:** 1: Mal 2: Regular 3: Bien 4: Excelente

	1	2	3	4
Dominio del tema	◯	◯	◯	◯
Capacidad de comunicación	◯	◯	◯	◯
Claridad en la exposición	◯	◯	◯	◯

*7. **Sobre el contenido de la actividad:** 1: Nada 2: Poco 3: Bastante 4: Mucho

	1	2	3	4
Han respondido a sus necesidades	◯	◯	◯	◯
Han sido de utilidad práctica	◯	◯	◯	◯
Han sido adecuados a su nivel de formación	◯	◯	◯	◯

*8. **Sobre la metodología:** 1: Nada 2: Poco 3: Bastante 4: Mucho

	1	2	3	4
Ha sido la adecuada	○	○	○	○
El ritmo de contenidos ha sido adecuado	○	○	○	○

*9. **Modalidad formativa que más le interesa en el futuro:**

- ☐ Curso presencial
- ☐ Curso semipresencial
- ☐ Curso a distancia
- ☐ Formación en centros
- ☐ Encuentros/jornadas
- ☐ Conferencias
- ☐ Other:

Nos interesa su opinión

11. ¿Qué aplicará / utilizará de forma inmediata en su aula / centro de la formación recibida?

- ☐ Publicación contenidos (apuntes...)
- ☐ Cuestionario
- ☐ Chat
- ☐ Foros
- ☐ Tarea
- ☐ Correo interno
- ☐ Wiki
- ☐ Taller
- ☐ Other:

12. Lo que más le ha gustado:

13. Sugerencias de mejora. Necesidad de profundización en algún apartado/contenido

14. Propuestas de futuras actividades de formación:

15. ¿Cómo se enteró de la actividad? (se puede marcar más de un ítem)

- [ ] A través de compañeros/as
- [ ] Por correo electrónico
- [ ] A través de InfoUMA
- [ ] Navegando por la Web de la UMA
- [ ] A través del Decanato del Centro
- [ ] Por folleto informativo

Enviar encuesta

Índice

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

ANEXOS:

F01-PA08. Propuesta base de formación del PAS

F02-PA08. Enmiendas y sugerencias

F03-PA08. Petición/solicitud de formación

F04-PA08. Plan de formación del PAS

F05-PA08. Plan de difusión del Plan de formación del PAS

F06-PA08. Encuesta de detección de necesidades formativas

F07-PA08. Cuestionario inicial para los participantes en acción formativa dentro del Plan de Formación del PAS

F08-PA08. Encuesta de satisfacción para los participantes en acción formativa dentro del Plan de Formación del PAS

F09-PA08. Cuestionario para participantes en acción formativa dentro del Plan de Formación del PAS (Cuestionario a realizar al menos después de dos meses de la acción)

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

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

1. OBJETO

Este procedimiento será de aplicación para el diagnóstico e identificación de las necesidades de formación del Personal de Administración y Servicios (PAS) de la Universidad de Málaga. Igualmente recoge la elaboración, difusión, ejecución y evaluación del Plan de Formación del PAS.

2. ALCANCE

El objeto del presente procedimiento es establecer la sistemática para la detección de necesidades del PAS, elaborar partiendo de las mismas un Plan de Formación y evaluar el mismo una vez realizado.

3. REFERENCIAS/NORMATIVA

- Estatutos de la Universidad de Málaga
- Plan Estratégico de la Universidad de Málaga
- Normativas sobre formación e innovación en la Universidad de Málaga
- Reglamento de la Comisión de Formación del PAS

4. DEFINICIONES

- **Plan de formación:** Conjunto de actividades formativas dirigidas a cubrir las necesidades de formación del PAS. El plan de formación tendrá convocatorias anuales en desarrollo de un plan bianual con carácter dinámico.
- **Formación específica:** Formación vinculada al puesto de trabajo exclusivamente una vez detectadas y valoradas las de formación de los puestos de trabajo.
- **Formación complementaria:** Formación de carácter metodológico o complementario relacionado con las competencias de carácter general.

5. DESARROLLO DE LOS PROCESOS

El procedimiento comienza con la realización de un diagnóstico de necesidades formativas y elaboración de una propuesta base de formación por parte de los servicios de formación de la Universidad en base a las propuestas de mejoras realizadas al Plan Anterior.

La propuesta base es remitida a la Comisión de Formación del PAS, ésta aprueba o realiza propuestas, enmiendas o sugerencias a la misma. Con el conjunto de propuestas recibidas el Servicio de Formación del PAS de la Universidad de Málaga realiza el Plan de Formación definitivo, que será aprobado por la Comisión de Formación del PAS, para posteriormente difundirse, ejecutarse y pasar a la evaluación correspondiente.

6. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

El Plan de Formación del PAS incluye mecanismos de medición de la satisfacción con la formación recibida que junto con el seguimiento de ejecución del mismo, el Servicio de Formación del PAS elabora un informe que remite a la Comisión de Formación. Esta Comisión, junto con el Servicio de Formación del PAS, elaboran un documento donde se recogen las propuestas de mejora al Plan de Formación.

Se tendrán en cuenta los siguientes indicadores:

- Porcentaje de PAS que participa en actividades de formación. (IN56-PA08)
- Grado de satisfacción del PAS con la formación recibida. (IN57-PA08)

7. ARCHIVO

Identificación del registro	Soporte de archivo	Responsable custodia	Tiempo de conservación
Informe de necesidades formativas	Informático	Serv. formación PAS	2 años
Propuesta base de formación PAS	Informático	Serv. formación PAS	2 años
Informe Propuestas, Enmiendas y Sugerencias	Papel o informático	Serv. formación PAS	2 años
Plan de formación del PAS	Informático	Serv. formación PAS	--
Acta de aprobación de la Comisión de Formación del PAS	Papel o informático	Serv. formación PAS	--
Plan de difusión	Papel o informático	Serv. formación PAS	--
Datos de satisfacción con la formación recibida	Papel o informático	Serv. formación PAS	5 años
Informe de evaluación formación	Informático	Serv. formación PAS	2 años
Evaluación y Propuestas de Mejora Plan de Formación PAS	Informático	Serv. formación PAS	--

Aunque estas evidencias son externas al Centro, el Coordinador de Calidad del Centro deberá intentar recabar para su archivo las que considere oportunas.

8. RESPONSABILIDADES

Las responsabilidades de las diferentes etapas quedan reflejadas en el diagrama de flujo.

Servicio de Formación del PAS

- Jefatura de Servicio
- Jefatura de Sección
- Responsable de Unidad

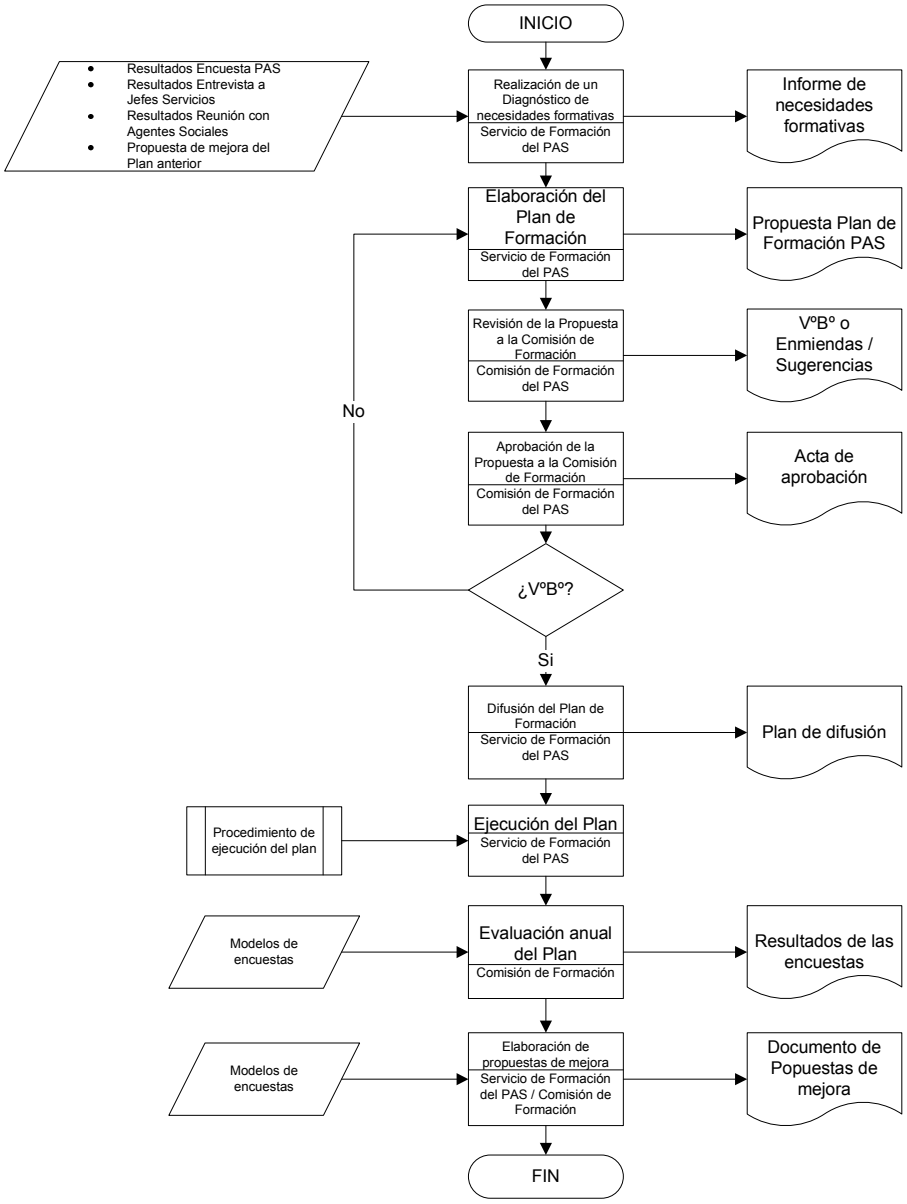
- Puesto Base

Comisión de Formación del PAS:

- Vicegerente de RRHH
- Representantes del Comité de Empresa
- Representantes de la Junta de Personal
- Representantes de las Secciones Sindicales, con voz pero sin voto
- Secretario General
- Presidente. Rectora o persona en quien delegue
- Secretaria de la Comisión. Jefa del Servicio de Formación del PAS

9. FLUJOGRAMA

Formación del Personal de Administración y Servicios



PROPUESTA ACCIONES FORMATIVAS AÑO 2007

UNIVERSIDAD DE MÁLAGA

Documento: Propuesta Base Formación PAS

				TOTAL PRESUPUESTO:						
Código	Denominación acción formativa	Nº horas	Precio/hora	Ed.	Prespuesto	Otros gastos	Nº participantes*edición	Total participantes	Carácter	Observ.

DOCUMENTO: ENMIENDAS Y SUGERENCIAS

PROCEDIMIENTO: **VERSIÓN:**	

ENMIENDAS

Variación	☐
Adición	☐
Reemplazo	☐
Errores materiales	☐

Firmado:
Nombre y cargo
Fecha:

SUGERENCIAS

Firmado: Nombre y cargo Fecha:	

UNIVERSIDAD DE MÁLAGA
Servicio de Formación del PAS

SOLICITUD PARA PARTICIPAR EN ACCIONES FORMATIVAS ORGANIZADAS POR EL GABINETE DE FORMACIÓN DEL P.A.S.

1	DATOS PERSONALES Y PROFESIONALES		
Apellidos y Nombre:			N.I.F.:
Centro de trabajo:			Horario de trabajo:
Teléfono laboral:	Teléfono personal:		Teléfono móvil:
Fax:		Correo-e:	

2	ACCIÓN FORMATIVA QUE SOLICITA	
Código:	Nombre:	
Edición:	Prioridad respecto del total de cursos solicitados :	

3	CAMPUS EN EL QUE QUIERE REALIZAR ESTA ACCIÓN FORMATIVA (marque con una x)			
El Ejido		Teatinos		

4	INFORME DEL RESPONSABLE DE LA UNIDAD				
Nombre y cargo					
Valoración en escala 1 a 5 (1 valor mínimo, 5 valor máximo)	Relación con las labores que el solicitante realiza: (Valore este apartado de 1 a 5)				
	Aplicabilidad de los conocimientos al puesto de trabajo: (Valore este apartado de 1 a 5)				
	Conveniencia de la participación en la acción formativa: (Valore este apartado de 1 a 5)				
Dispone en su puesto de los recursos necesarios para aplicar la formación:		SI		NO	
Disponibilidad del peticionario para ausentarse del servicio (indique si en algún periodo concreto no es posible la ausencia de su puesto de trabajo):					
Indique otros aspectos que considere relevantes para que el solicitante reciba esta acción formativa: Fdo.:					

5	DECLARACIÓN, LUGAR, FECHA Y FIRMA
Declaro, bajo mi expresa responsabilidad, que son ciertos los datos que arriba están reseñados. En Málaga,…… de …….. de 20….. Fdo.:	

Sigue en el dorso ➔

Por la presente se autoriza el tratamiento de sus datos de carácter personal y su inclusión en el fichero del SERVICIO DE FORMACIÓN cuya finalidad es gestionar la formación, de acuerdo con lo dispuesto en la Resolución de la Universidad de Málaga de creación de ficheros de fecha 5 de mayo de 2004.
De conformidad con lo establecido en la Ley Orgánica 15/1999 de Protección de Datos le informamos de la posibilidad de ejercitar conforme a dicha normativa y lo establecido en el Reglamento aprobado por el Consejo de Gobierno de la Universidad de Málaga, los derechos de acceso, rectificación y cancelación, mediante escrito dirigido al IImo. Sr. Secretario General de la Universidad de Málaga, adjuntando copia del documento que acredite su identidad.

UNIVERSIDAD DE MÁLAGA

Documento: Propuesta Formación PAS

				TOTAL PRESUPUESTO:						
Código	Denominación acción formativa	Nº horas	Precio/hora	Ed.	Prespuesto	Otros gastos	Nº participantes*edición	Total participantes	Carácter	Observ.

DOCUMENTO: PLAN DE DIFUSIÓN DEL PLAN DE FORMACIÓN PAS

Medio difusión:_____

Lista de distribución	
	Firma Responsable Difusión: Fecha

Tablón de Anuncios_____

Comunicación personal por escrito_____

Comunicación a Conserjería_____

ENCUESTA DE DETECCION DE NECESIDADES FORMATIVAS

Encuestas Realizadas | Salir

DATOS PERSONALES

NOMBRE Y APELLIDOS

SERVICIO

TELEFONO

PUESTO QUE OCUPA

CENTRO

RELACIÓN CON LA UNIVERSIDAD

AREAS DE ACTIVIDAD

Alumnos ☐	Servicio de apoyo a la dirección ☐	Medios audiovisuales ☐
Recursos Humanos ☐	Conserjería ☐	Bibliotecas ☐
Gestión Económica ☐	Laboratorios ☐	Deportes ☐
Departamentos ☐	Mantenimiento ☐	Informática ☐
Investigación ☐	Aulas de informática ☐	Otros ☐

ESTUDIOS REALIZADOS

1.- ¿Tiene acceso a Internet? ☐

En caso afirmativo, especifique dónde: Trabajo

2.- El horario de los cursos debería estar comprendido entre:

3.- La duración de los cursos debería ser de:

4.- Los cursos deberían abarcar en el tiempo:

5.- Los cursos se deberían impartir:

6.- El mejor trimestre para poder asistir a los cursos es:

7.- ¿Qué metodología prefiere?

8.- ¿Con respecto a la formación, qué actitud presenta? (Señale en caso afirmativo)

- ¿Asiste a la formación organizada? ☐
- ¿La aplica en su puesto de trabajo? ☐
- ¿Se ha adaptado a la realidad de su puesto de trabajo? ☐
- ¿Le parece efectiva? ☐

9.- ¿Encuentra usted deficiencias o carencias en la ejecución de sus tareas? ☐

En caso afirmativo, con que se relacionan tales carencias:

Utilización del ordenador ☐ Organización del equipo de trabajo ☐

Cumplimentación de documentos ☐ Jurídico-procedimental ☐

Trato con los usuarios ☐

Otras causas ☐

10.- ¿Podría usted indicarnos alguna acción formativa que crea preciso para mejorar su eficiencia en el trabajo?

11.-¿En cuál, o cuáles de las siguientes áreas, piensa usted que le convendría llevar a cabo alguna acción formativa para mejorar su desarrollo personal y profesional?. ¿En qué nivel?.

	AREA TEMATICA	ACCION FORMATIVA	NIVEL I	P	A
1.-			☐	☐	☐
2.-			☐	☐	☐
3.-			☐	☐	☐
4.-			☐	☐	☐
5.-			☐	☐	☐
6.-			☐	☐	☐
7.-			☐	☐	☐
8.-			☐	☐	☐
9.-			☐	☐	☐
10.-			☐	☐	☐

PREVENCION DE RIESGOS LABORALES

¿Cree que se debe realizar alguna actividad formativa en materia de prevención de riesgos laborales que no se encuentre recogida en el actual programa de formación?:

En caso afirmativo, especifique cuales:

IDIOMAS

	NIVEL I	P	A
1.- Francés	☐	☐	☐

2.- Inglés ☐ ☐ ☐

3.- Alemán ☐ ☐ ☐

4.- Otro idioma ☐ ☐ ☐

12.-¿Cuál es la causa principal por la que Ud. podría demandar cursos de formación?

Cambios legislativos ☐

Actualización de los conocimientos informáticos (cambios de programa, etc.). ☐

Cambios organizativos (reorganización de tareas, nuevos desempeños profesionales, etc.). ☐

Actualización de competencias técnicas necesarias para el puesto de trabajo. ☐

Problemas / Falta de motivación. ☐

Problemas / Falta de comunicación. ☐

Necesidad de un cambio de cultura organizativa. ☐

Otros ☐

Documento: Cuestionario Inicial para los participantes en acción formativa dentro del plan de formación

6 ENCUESTA PREVIA DE LA ACCIÓN FORMATIVA:

¿A través de que medio te informaste sobre esta convocatoria?

Correo electrónico ☐ Tablón de anuncios ☐

Por mis compañeros ☐ Otros (especificar): _____

¿Tienes algún conocimiento sobre la materia que se va a tratar en el curso?

☐ SI ☐ NO

En caso afirmativo ¿A qué nivel? (mínimo 1 y máximo 5) Rodea con un círculo tu respuesta:

1 2 3 4 5

¿Conoces los objetivos de este curso?

☐ SI ☐ NO

2. ¿Qué esperas conseguir asistiendo a este curso? Señala como máximo tres respuestas:

- ☐ Conocer los contenidos
- ☐ Ampliar mis conocimientos profesionales
- ☐ Aplicarlo a mi puesto de trabajo
- ☐ Relacionarme con otros compañeros
- ☐ Conseguir puntos para futuras promociones
- ☐ Cambiar de actividad algunos días/algún tiempo

Explica brevemente cuáles son tus expectativas profesionales en relación al curso.

Posibles mejoras en el puesto de trabajo: _____

Mejoras personales (nivel de conocimientos): _____

Repercusión en el grupo (mejoras en tu Centro/Departamento/Servicio): _____

Indica algunos temas que te gustaría conocer y profundizar durante este curso:

DOCUMENTO: ENCUESTA DE SATISFACCIÓN PARA LOS PARTICIPANTES EN ACCIÓN FORMATIVA DENTRO DEL PLAN DE FORMACIÓN DE PAS

La organización de esta acción formativa ha sido

El nivel de los contenidos ha sido

La utilización de casos prácticos

El material entregado ha sido

La duración de la acción formativa

El horario ha sido el adecuado

La comodidad del aula

Califique esta acción formativa de 1 a 10 puntos

El/la formador/a ha utilizado explicaciones teóricas

El/la formador/a ha utilizado explicaciones prácticas

Cree que el/la formador/a ha fomentado el trabajo en equipo

Cree usted que el/la formador/a tiene buena capacidad técnica

Califique el/la formador/a de 1 a 10 puntos

Si ha echado algo de menos, o quiere proponer algo, coméntelo

DOCUMENTO: CUESTIONARIO PARA PARTICIPANTES EN ACCIÓN FORMATIVA DENTRO DEL PLAN DE FORMACIÓN DEL PAS

Cuestionario a realizar al menos después de dos meses de la acción

ACCIÓN FORMATIVA:
FECHA DE REALIZACIÓN:

(1-Nada; 2-Poco; 3-Bastante; 4-Mucho; 5-Totalmente)

De acuerdo con los objetivos de la acción formativa, y su compromiso con los mismos, valore	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
1. Ha aplicado la formación recibida					
2. Ha mejorado la calidad de su trabajo					
3. Ha mejorado el rendimiento en su trabajo					
4. Ha puesto en práctica alguna innovación					
Indique en qué grado la formación recibida	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
5. Es útil para el trabajo que desempeña habitualmente					
6. ¿Realiza mejor las tareas encomendadas? ¿Comete menos errores?					
Según su opinión, en que medida	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
7. Participó Vd. En la detección de necesidades formativas					
8. ¿Ha cambiado su actitud? (grado de motivación, iniciativa, etc.)					
9. El entorno de trabajo, le facilita la aplicación de la formación recibida.					
8. Dispone de los recursos necesarios para la aplicación de lo aprendido					
11. Mientras Vd. realizaba la acción formativa, la actividad profesional quedó cubierta					
Teniendo en cuenta su experiencia,	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
12. En general, que opina sobre la formación que organiza la Universidad					

OBSERVACIONES (Añada cualquier comentario que no se haya recogido en las preguntas anteriores)

Índice

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

ANEXOS:

No proceden

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

Elaboración:	Revisión:	Aprobación:
Comisión de Garantía Interna de la Calidad del Centro Fecha: 15/04/08	Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social Fecha: 24/04/08	Consejo de Gobierno Fecha: 30/04/08

1. OBJETO

Este procedimiento tiene por objeto definir las actividades realizadas por la Escuela Técnica Superior de Ingeniería Informática (ETSII) a través de su Equipo Directivo y de las comisiones o personas designadas en cada caso para:

- Definir las necesidades de recursos materiales de la ETSII para contribuir a la calidad del proceso de enseñanza-aprendizaje de las enseñanzas impartidas en el Centro.
- Planificar la adquisición de recursos en función del presupuesto y de la prioridad.
- Gestionar los recursos materiales.
- Mejorar continuamente la gestión de los recursos materiales para adaptarse permanentemente a las nuevas necesidades y expectativas.
- Informar de los resultados de la gestión de los recursos materiales a los órganos que corresponda y a los distintos grupos de interés.

2. ALCANCE

Este procedimiento se aplica a todas las actividades que la ETSII realiza para determinar las necesidades, planificar la adquisición, actualización, gestión y verificación de la adecuación de los recursos materiales del Centro.

Implica por tanto a todas las personas que, individualmente por su cargo o actividad, o formando parte de las Comisiones u Órganos de gobierno del Centro, realizan las actividades descritas.

3. REFERENCIAS/NORMATIVA

- Ley de Contratos del Sector Público.
- Sistemáticas y Normativas ya establecidas en la ETSII y Generales de la Universidad de Málaga para establecer necesidades, planificar, gestionar las

adquisiciones y las existencias, y seguir los resultados de los recursos materiales universitarios del Centro.

4. DEFINICIONES

- ***Recursos materiales***: las instalaciones (aulas, salas de estudio, aulas de informática, laboratorios docentes, salas de reunión, puestos de lectura en biblioteca, despachos de tutorías y otros), equipamiento, material científico, técnico, asistencial y artístico, en las que se desarrolla el proceso de enseñanza-aprendizaje e investigación. Las instalaciones y equipamiento de la ETSII serán detallados en documento escrito y formato electrónico, en él, se reflejarán todos los elementos que su gestión sea exclusiva del Centro.
- ***Indicador***: medida cuantitativa que puede usarse como guía para controlar y valorar la calidad de las diferentes actividades.

5. DESARROLLO DE LOS PROCESOS

5.1. Generalidades

La correcta gestión de los recursos materiales del Centro se convierte en una necesidad que incide directamente en la calidad del mismo. El momento actual exige a la Universidad una eficiente y eficaz gestión de los recursos materiales.

Son numerosos los recursos materiales cuya gestión depende directamente del propio Centro. En este caso, es preciso homogeneizar los procedimientos, estableciendo acciones o rutas institucionalizadas para optimizar los resultados.

La gestión de aquellos recursos materiales de los centros cuya gestión no depende exclusivamente de estos, exige igualmente establecer claramente los procedimientos que lleven a un adecuado control de los mismos, evitando procesos burocráticos inútiles y agilizando la obtención de los resultados deseados.

5.2. Obtención de la información

El Equipo Directivo o en quien delegue, con periodicidad anual o inferior ante situaciones de cambio, ha de realizar un informe de los recursos materiales del centro así como de los índices de satisfacción, reclamaciones y procesos abiertos relacionados con los mismos, elaborando finalmente propuestas para subsanar debilidades detectadas. Estas propuestas serán estudiadas por el Equipo Directivo para su aprobación o/y remisión a la Junta de Centro. Aprobadas las acciones correctoras se iniciaran los trámites para su puesta en marcha.

5.3. Compra de material y mantenimiento

Las propuestas relacionadas con la compra de material por parte del Centro serán remitidas a través del servicio de Secretaría del centro con registro de entrada, que serán remitidas a su vez al responsable que determine el equipo de Dirección del Centro (en principio será la subdirección de infraestructuras). Este responsable resolverá e informará al peticionario de las acciones que se realicen sobre su petición. El Equipo de Dirección aprobará o denegará la petición de compra. Se informará con la periodicidad que determine la Comisión de Garantía de Calidad de las peticiones realizadas, adquisiciones, denegaciones, o derivaciones a otros servicios o departamentos en el caso que la adquisición no sea competencia del Centro.

Dentro del proceso para la gestión de los recursos materiales, se siguen las siguientes actuaciones en el ámbito general de la Universidad:

El Centro (o Departamento) solicita a la Vicegerencia de Equipamiento la compra o servicio de mantenimiento de equipos que resulte necesario. Para ello utiliza el programa que tiene instalado la Universidad de Málaga en su página web.

A continuación, se produce la aprobación del gasto por parte del Gerente o Vicegerente, en cuanto a necesidad real del Centro o Departamento.

El siguiente paso es la valoración de las peticiones. En el caso de compras el responsable es el Jefe del Servicio de Compras.

El proceso de compras varía en función de la cuantía del gasto, diferenciando tres tipos de actuaciones:

- Cuantía inferior a 18.000 €: se realiza la petición de presupuesto, petición de reserva de crédito, pedido en firme a proveedor, entrega y albarán.
- Cuantía entre 18.000 y 60.000 €: tal y como marca la Ley de Contratos del Sector Público, se realiza un procedimiento negociado sin publicidad, hasta la firma de contrato. Se continúa con la entrega, albaranes y acta de recepción.
- Cuantía entre 60.000 y 100.000 €: se inicia un procedimiento abierto. Con la publicación en BOJA y/o BOE y/o DOCE hasta contrato y publicación de la resolución. Se continúa con la entrega, instalación, albaranes y acta de recepción.

En el caso de mantenimiento y obra menor se pide presupuesto de las piezas necesarias, se realiza la reserva de crédito y se traslada al gremio o especialidad correspondiente. Terminando con el albarán del servicio técnico.

En el caso de mantenimiento de equipos docentes o de investigación se pueden distinguir dos tipos de procedimientos, el primero de ellos para aquellos servicios por cuantía menor y el segundo para los casos donde exista exclusividad de empresa. Terminando con el acta de recepción.

Para los partes de averías se seguirá el procedimiento que se ha implementado desde el Vicerrectorado de Infraestructuras. Los responsables para hacer las peticiones de partes de averías, son todo el personal que trabaja o presta sus servicios en la ETSII. Las personas responsables para cursar de manera oficial dichos partes a través del gestor de peticiones será la persona responsable del servicio de conserjería y la subdirección de infraestructuras.

Para el mantenimiento de equipos, una vez que se establezca la cartera de servicios de los mismos, se delimitarán las responsabilidades. En última instancia y en determinados casos, será responsabilidad de la Subdirección de infraestructuras determinar las actuaciones que se realizarán, de tal manera, que si los recursos propios no pueden resolver dicho mantenimiento, se solicitará a servicios externos su mantenimiento.

5.4. Gestión de espacios

La gestión de los espacios para la docencia es competencia del Centro, por ello, cada año y antes del comienzo del curso académico, se planificará la utilización de espacios. La responsabilidad recaerá en la persona que determine el Equipo de Dirección. La información para esta planificación de los espacios, será obtenida de los horarios de grado, postgrado oficiales y doctorado, así como de las programaciones de laboratorios y salas de demostración que las distintas materias aporten. Esta última información será solicitada a los departamentos por parte de la persona que determine el Equipo de Dirección del Centro. Para otro tipo de actividades docentes (cursos de verano, cursos de expertos, etc.) los responsables de dichas actividades, deberán tener el visto bueno de la Subdirección de Infraestructuras del Centro. Para la petición de espacios para la docencia que puedan solicitar el profesorado posteriormente a la programación antes descrita, tendrá que ser aprobada por los departamentos, si existen espacios disponibles para dicha actividad, será el servicio de conserjería quién asignará los mismos.

Dadas las características de espacios limitados de la ETSII, si surgiesen necesidades de espacios para la docencia que el centro no puede asumir, se solicitarán por parte del Equipo Directivo o persona que se determine, la utilización de otros aularios a los responsables de los mismos, por la vía que determine la Universidad de Málaga.

5.4. Averías y mantenimiento de equipos

Para los partes de averías se seguirá el procedimiento que se ha implementado desde el Vicerrectorado de Infraestructuras. Los responsables para hacer las peticiones de partes de averías, son todo el personal que trabaja o presta sus servicios en la ETSII. Las personas responsables para cursar de manera oficial dichos partes a través del gestor de peticiones será la persona responsable del servicio de conserjería y la subdirección de infraestructuras.

Para el mantenimiento de equipos, una vez que se establezca la cartera de servicios de los mismos, se delimitarán las responsabilidades. En última instancia y en

determinados casos, será responsabilidad de la subdirección de infraestructuras determinar las actuaciones que se realizarán, de tal manera, que si los recursos propios no pueden resolver dicho mantenimiento, se solicitará a servicios externos su mantenimiento.

5.5. Difusión

Los cambios o acciones de mejora adoptadas serán difundidos por el Equipo Directivo del Centro que coordinará junto con la Comisión de Calidad su efectiva realización.

6. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

Se tendrán en cuenta los siguientes indicadores:

- Número de puestos de ordenador por estudiante. (IN58-PA08)
- Número de puestos de lectura por estudiante. (IN59-PA08)

En la revisión al menos anual del Sistema de Garantía Interna de la Calidad, la Comisión de Garantía Interna de la Calidad de la ETSII, realizará la revisión de la gestión de recursos y servicios, concluyendo sobre su adecuación y/o sobre el plan de acciones de mejora para el período siguiente.

Las directrices de la revisión, las evidencias a considerar, y los indicadores de calidad serán proporcionados por el Equipo Directivo o persona que se determine (en principio la subdirección de infraestructura).

7. ARCHIVO

Los documentos generados en este procedimiento serán archivados por el Vicerrectorado de Infraestructura y la Subdirección de Infraestructura.

Identificación del registro	Soporte del archivo	Responsable custodia	Tiempo conservación
Albaranes	Documental	Vicerrectorado de Infraestructura y Sostenibilidad	6 años
Actas de recepción	Documental	Vicerrectorado de Infraestructura y Sostenibilidad	6 años
Fichas de solicitud de compras	Papel o informático	Subdirector infraestructura	6 años
Fichas de mantenimiento y gestión	Papel o informático	Subdirector infraestructura	6 años
Informe de análisis de resultados	Papel 0 informático	Subdirector infraestructura	6 años
Registro de espacios	Papel o informático	Subdirector infraestructura	6 años

8. RESPONSABILIDADES

Equipo de Dirección (ED)

- Identificar las necesidades asociadas a recursos
- Definir las actuaciones y criterios para la gestión de recursos
- Planificación de la adquisición
- Revisión, recepción e inventario (sí procede)
- Mantenimiento y gestión de incidencias.
- Planificación de los espacios.
- Solicitud de espacios ajenos al Centro

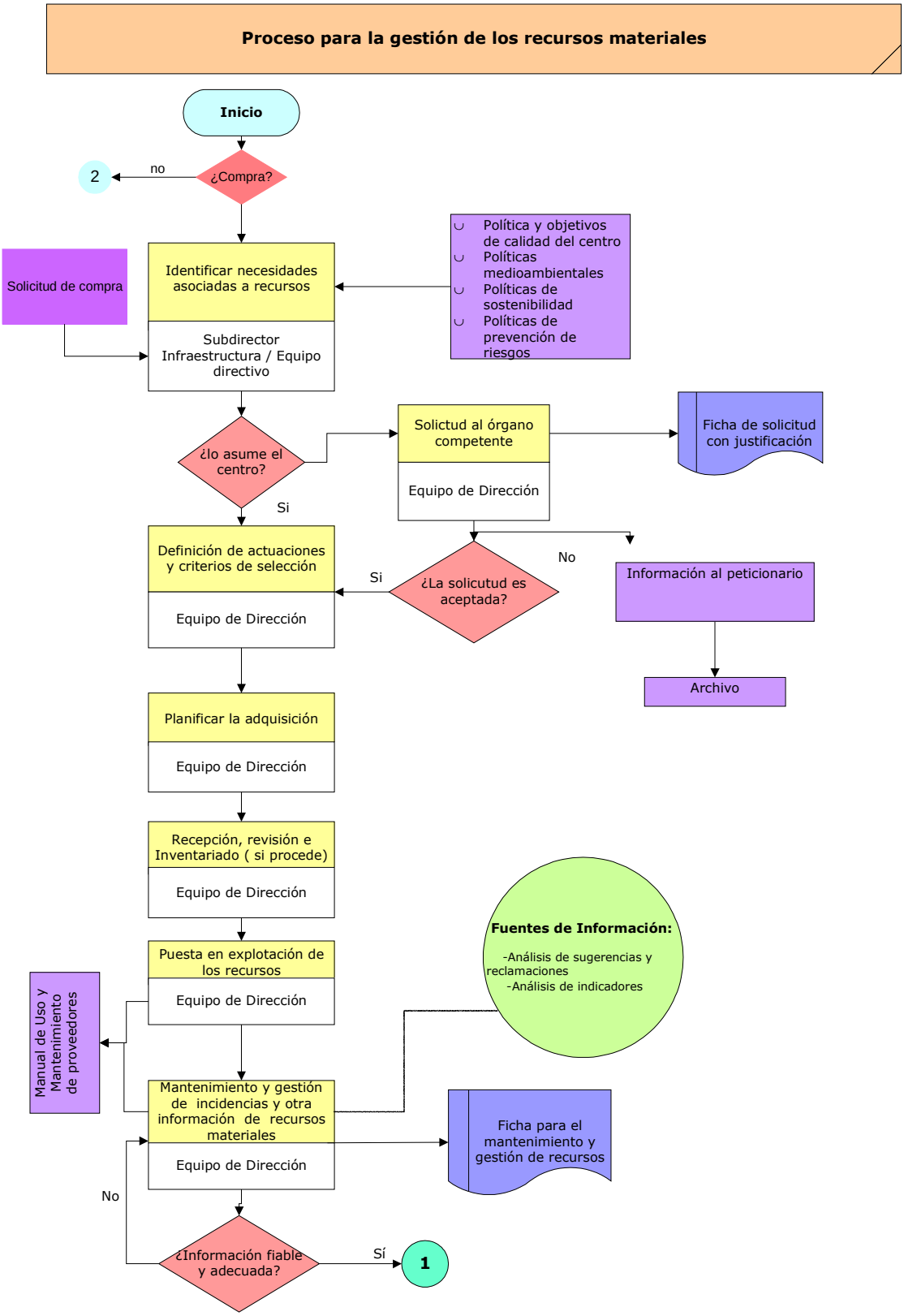
Junta de Centro

- Aprobar las acciones de mejora para su implementación.
- Aprobar el proceso para la gestión de recursos materiales y espacios

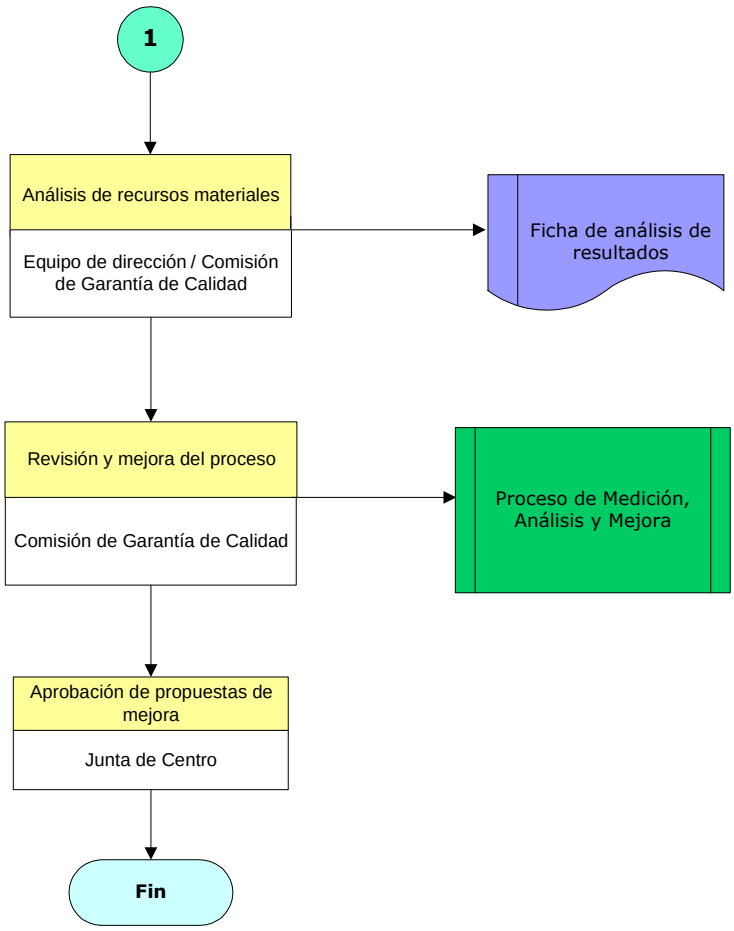
Servicios de Conserjería

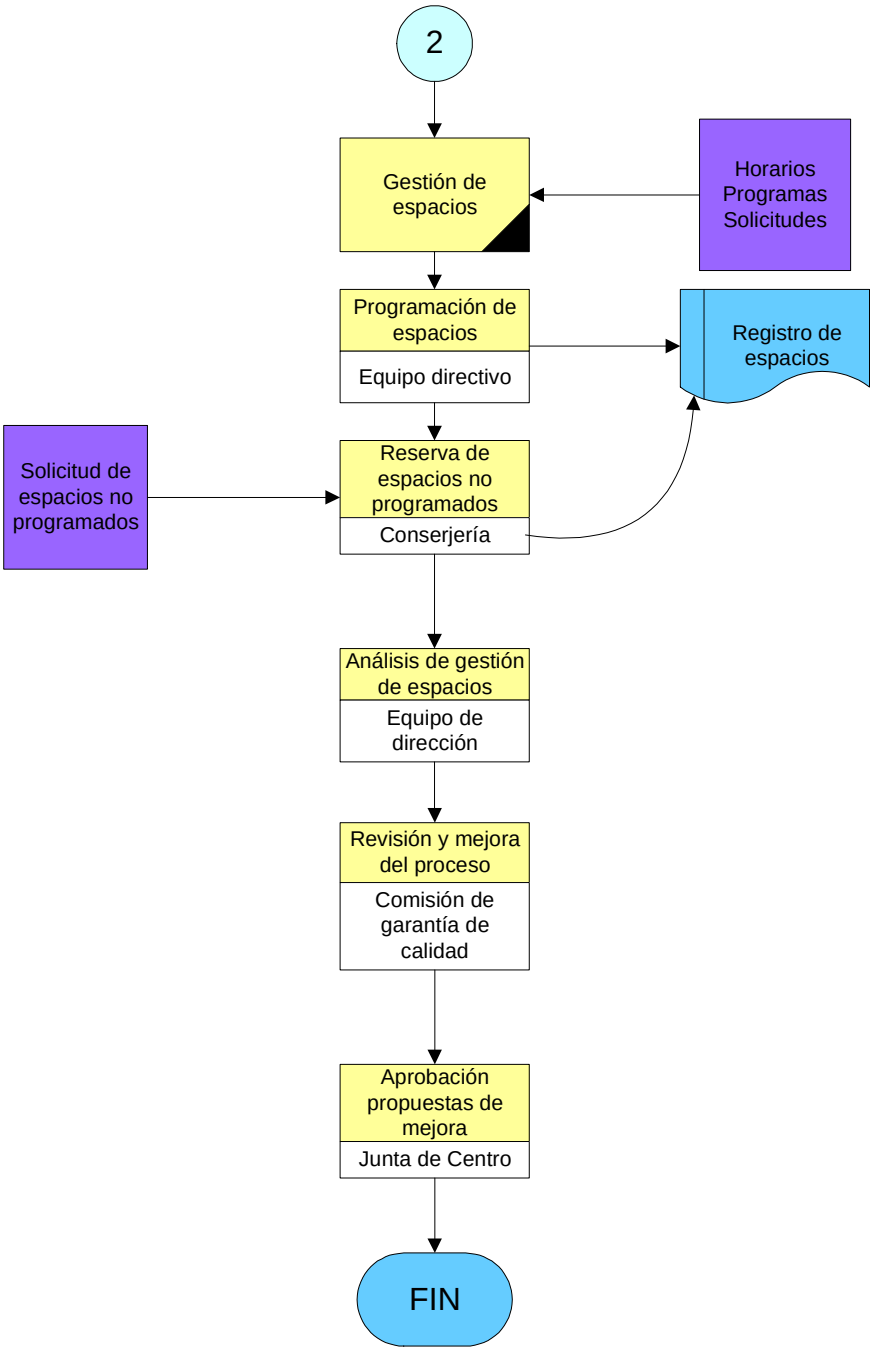
- Asignación de espacios no programados, según instrucciones del Centro
- Dar curso a los partes de averías

9. FLUJOGRAMA



Proceso para la gestión de los recursos materiales




2
Gestión de espacios
Horarios
Programas
Solicitudes
Programación de espacios
Equipo directivo
Registro de espacios
Solicitud de espacios no programados
Reserva de espacios no programados
Conserjería
Análisis de gestión de espacios
Equipo de dirección
Revisión y mejora del proceso
Comisión de garantía de calidad
Aprobación propuestas de mejora
Junta de Centro
FIN

Índice

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

ANEXOS:

F01-PA10. Fichas y protocolos para la gestión de los Servicios

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

Elaboración:	Revisión:	Aprobación:
Comisión de Garantía Interna de la Calidad del Centro Fecha: 15/04/08	Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social Fecha: 24/04/08	Consejo de Gobierno Fecha: 30/04/08

1. OBJETO

Este procedimiento tiene por objeto definir las actividades realizadas por Escuela Técnica Superior de Ingeniería Informática a través de su Equipo Directivo y/o de las Comisiones y personas designadas en cada caso para:

- Definir las necesidades de los servicios de los centros que influyen en la calidad del proceso de enseñanza-aprendizaje de las enseñanzas impartidas en los mismos
- Definir y diseñar la prestación de nuevos Servicios universitarios y actualizar las prestaciones habituales en función de sus resultados
- Mejorar continuamente los servicios que se prestan, para adaptarse permanentemente a las nuevas necesidades y expectativas
- Informar de los resultados de la gestión de los servicios prestados a los órganos que corresponda y a los distintos grupos de interés.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica a todas las actividades que la Escuela Técnica Superior de Ingeniería Informática realiza para determinar las necesidades, planificar, actualizar, gestionar y verificar la adecuación de los servicios que el Centro presta para todas las Enseñanzas que se imparten en el mismo.

Aplica por tanto a todas las personas que, individualmente por su cargo o actividad, o formando parte de las Comisiones u Órganos de gobierno de la Escuela, realizan las actividades descritas.

3. REFERENCIAS/NORMATIVA

- Directrices para la elaboración de títulos universitarios de grado y máster establecidos por el Ministerio de Educación y Ciencia.

- Criterios y directrices para la Garantía de Calidad en el Espacio Europeo de Educación Superior, promovidos por ENQA.
- Reforma de la LOU, en su artículo 31, dedicado a la Garantía de la Calidad.
- Programas AUDIT (ANECA) y FIDES (ACSUG), para el Diseño y la Verificación del Sistema de Garantía de Calidad de los Centros y de sus Enseñanzas.
- Plan estratégico de la Universidad.
- Legislación aplicable en materia de contratación-adquisición de productos y servicios por los organismos públicos.

4. DEFINICIONES

- **Indicador**: medida cuantitativa que puede usarse como guía para controlar y valorar la calidad de las diferentes actividades. Es decir, la forma particular (normalmente numérica) en la que se mide o evalúa cada uno de los criterios.

5. DESARROLLO DE LOS PROCESOS

Los servicios de los que consta la Escuela Técnica Superior de Ingeniería Informática son los siguientes:

- Limpieza
- Mantenimiento
- Biblioteca
- Conserjería
- Secretaría
- Bar-Cafetería

Dichos servicios se pueden dividir en 2 grupos. Los que dependen directamente del Centro (Biblioteca, Secretaría y Conserjería) y los que dependen directamente de la Gerencia de la Universidad (Limpieza, Mantenimiento y Bar-Cafetería).

El Coordinador de Calidad del Centro, con periodicidad anual o inferior ante situaciones de cambio, ha de realizar un informe de los servicios del centro así como de los índices de satisfacción, reclamaciones y procesos abiertos relacionados con los mismos, elaborando finalmente propuestas para subsanar debilidades detectas. Estas propuestas se remiten al Equipo Directivo para su aprobación o/y remisión a la Junta de Centro.

Aprobadas las acciones correctoras se iniciaran los trámites para su puesta en marcha. Los cambios o acciones de mejora adoptadas serán difundidos por el Equipo Directivo del Centro que coordinará junto con la Comisión de Garantía Interna de la Calidad su efectiva realización.

6. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

Se utilizarán los siguientes indicadores:

- Número de reclamaciones recibidas en los servicios (IN60-PA10)
- Nivel de satisfacción de los usuarios de los servicios (IN61-PA10)

En la revisión al menos anual del Sistema de Garantía de Calidad, la Comisión de Calidad del Centro, realizará la revisión de la gestión de los servicios, concluyendo sobre su adecuación y/o sobre el plan de acciones de mejora para el período siguiente.

7. ARCHIVO

Identificación del registro	Soporte del archivo	Responsable custodia	Tiempo conservación
Definición de Objetivos	Documental/ Informático	Equipo Directivo Gerencia Responsables de los Servicio	6 años
Plan de Actuaciones	Documental/ Informático	Equipo Directivo Gerencia	6 años

		Responsables de los Servicio	
Ficha de Análisis de Resultados	Documental/ Informático	Comisión de Calidad	6 años

8. RESPONSABILIDADES

Equipo de Dirección(ED)

- Revisión y definición de los objetivos de los servicios del centro
- Difusión interna y externa de las actividades y objetivos de los servicios.

Responsables de los servicios

- Definición de las actuaciones de los servicios
- Planificación de las actuaciones de los servicios.

Comisión de Garantía Interna de la Calidad (CGC)

- Análisis y revisión de resultados y formulación de las propuesta de mejora.

Personal de los servicios

- Ejecución de las acciones planificadas.

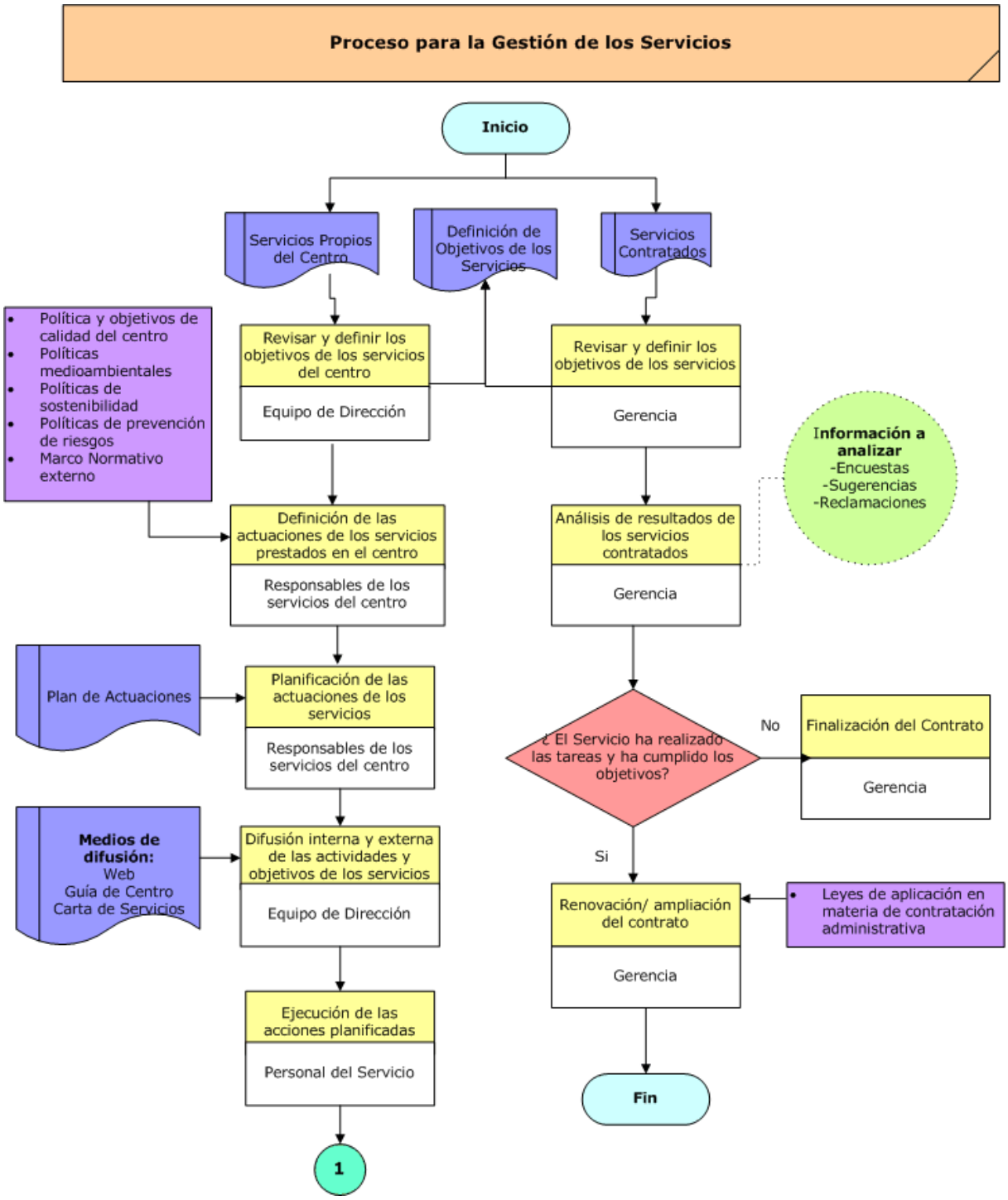
Junta de Centro (JC)

- Aprobación de las acciones de mejora para su implementación.

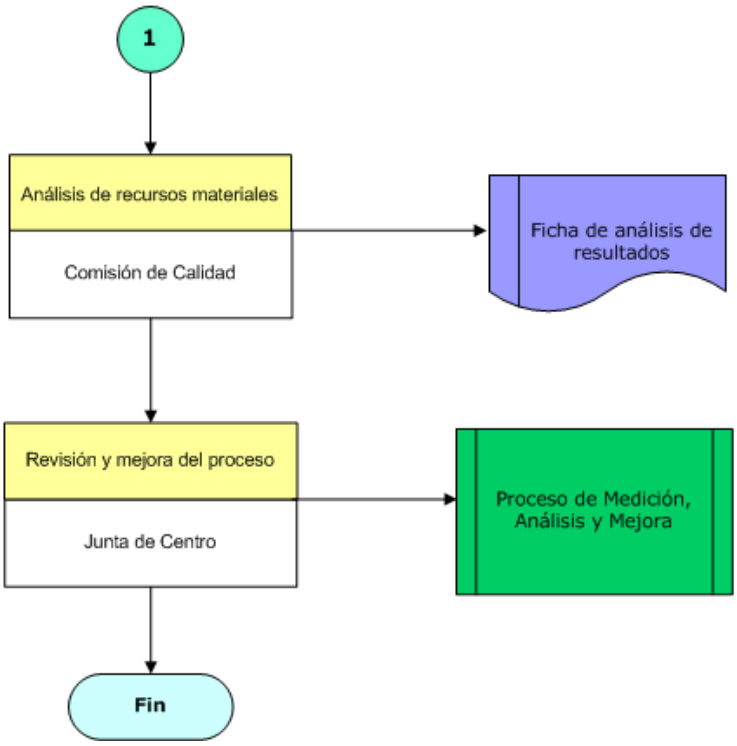
Gerencia

- Revisión y definición de los objetivos de los servicios contratados (que desarrollan su actividad en el centro).
- Análisis de los resultados de los servicios contratados.
- Decisión sobre la renovación o rescisión del contrato.

9. FLUJOGRAMA



Proceso para la gestión de los recursos materiales



ANEXO I

Fichas y Protocolos para la gestión de los Servicios

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

Elaboración:	Revisión:	Aprobación:
Comisión de Garantía Interna de la Calidad del Centro	Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social	Consejo de Gobierno
Fecha: 15/04/08	Fecha: 24/04/08	Fecha: 30/04/08

Definición de los Objetivos de los Servicios

Servicio	

Objetivos	Actuaciones Asociadas	Indicadores

Planificación de la Actuación de los Servicios

Servicio

Acción-Actuación	Inicio-Fin de la Actuación	Responsable de su control	Responsable de su ejecución

Análisis de Resultados sobre los Servicios del Centro

Fecha del Análisis	
Servicio	

Satisfacción de los **Grupos de Interés** en relación a las actuaciones llevadas a cabo por el servicio

Grupo de Interés	Fuente	Satisfacción manifestada	Obsevaciones
Alumno			
Pas			

PDI

Análisis de Reclamaciones e Incidencias

Objeto de la Reclamación	Incidencias asociadas al Servicio

Total de Reclamaciones	**Total de Incidencias**

Acciones en curso para la mejora del Servicio

Valoración en base a los Indicadores y su evolución

Índice

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

ANEXOS:

F01-PA11. Documento que recoja los canales de recogida de quejas, incidencias y sugerencias.

F02-PA11. Documento que recoja los canales de publicitación de la gestión de reclamaciones.

F03-PA11. Documento de sugerencia, queja o alegación.

F04-PA11. Informe de análisis de las causas de la queja/reclamación o la sugerencia.

F05-PA11. Documento que recoja la planificación de las acciones.

F06-PA11. Documento para evaluar las acciones desarrolladas.

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

Elaboración:	Revisión:	Aprobación:
Comisión de Garantía Interna de la Calidad del Centro Fecha: 15/04/08	Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social Fecha: 24/04/08	Consejo de Gobierno Fecha: 30/04/08

1. OBJETO

El objeto del presente procedimiento es establecer la sistemática a aplicar en la gestión y revisión de las incidencias, reclamaciones y sugerencias de la Escuela Técnica Superior de Ingeniería Informática de la Universidad de Málaga.

2. ALCANCE

Este procedimiento será de aplicación tanto en la gestión como en la revisión del desarrollo de las incidencias, reclamaciones y sugerencias.

3. REFERENCIAS/NORMATIVA

Las fuentes a tener en cuenta en la gestión y revisión de las incidencias, reclamaciones y sugerencias son, entre otras:

- Normativa de quejas y sugerencias de la Universidad (Reglamento del Defensor de la Comunidad Universitaria de la Universidad de Málaga)

4. DEFINICIONES

- **Incidencia**: 1. Acontecimiento que sobreviene en el curso de un asunto o negocio y tiene con él alguna conexión. 2. Número de casos ocurridos. 3. Influencia o repercusión
- **Alegación**: Acción de alegar (Argumento, discurso,etc., a favor o en contra de alguien o algo)
- **Queja**: 1. Acción de quejarse. 2.Resentimiento, desazón
- **Reclamación**: Oposición o contradicción que se hace a algo como injusto, o mostrando no consentir en ello
- **Sugerencia**: insinuación, inspiración, idea que se sugiere

5. DESARROLLO DE LOS PROCESOS

- Definición y publicitación del canal de atención de las quejas/reclamaciones/alegaciones/sugerencias.
- Recepción y canalización de las quejas. Las quejas, reclamaciones, sugerencias o felicitaciones se presentarán en la Secretaría del Centro mediante instancia dirigida al Director del mismo. El Equipo Directivo será el encargado de recibirlas y canalizarlas al servicio implicado en dicho proceso.
- Queja/ reclamación. Si la gestión desarrollada en es una queja o reclamación el responsable del servicio implicado tendrá que analizarla y buscar una solución. Dicha solución será informada por escrito al reclamante dejándole la oportunidad de solicitar a instancias superiores si no está conforme con la propuesta adoptada.
- Paralelamente a la comunicación del reclamante, se planificará, desarrollará y se revisarán las acciones pertinentes para la mejora y solución de la queja/sugerencia.
- Sugerencia. Si la gestión desarrollada es una sugerencia, se realizará en primer lugar un análisis de la sugerencia por el responsable del servicio implicado. Si se estima que es viable, se le comunicará a la persona que ha realizado la sugerencia la solución adoptada. Paralelamente a la comunicación del sugerente, se planificará, desarrollará y se revisarán las acciones pertinentes para la mejora.
- Felicitación. El responsable del servicio implicado realizará un escrito agradeciendo al remitente su valoración.

En los tres supuestos el Equipo Directivo y la Comisión de Garantía Interna de la Calidad serán informados puntualmente de todo el proceso, por parte del responsable del servicio

6. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

Dentro del proceso de revisión anual del Sistema de Garantía Interna de la Calidad se incluirá la revisión del desarrollo de las incidencias, reclamaciones y

sugerencias, planificando y evaluando cómo se han desarrollado las acciones pertinentes para la mejora.

El Equipo Directivo revisará el funcionamiento y resolución de las quejas, sugerencias y felicitaciones. Asimismo, dentro del proceso de revisión anual del Sistema de Garantía Interna de la Calidad, se comprobará la consecución de dichas propuestas de mejora.

Se utilizarán los siguientes indicadores:

- Número de incidencias atendidas (IN62-PA11).
- Porcentaje de sugerencias implantadas (IN63-PA11).

7. ARCHIVO

Los documentos generados en este procedimiento serán archivados por el Responsable de Calidad del Centro. Una copia de los documentos será archivada también por el responsable del servicio implicado.

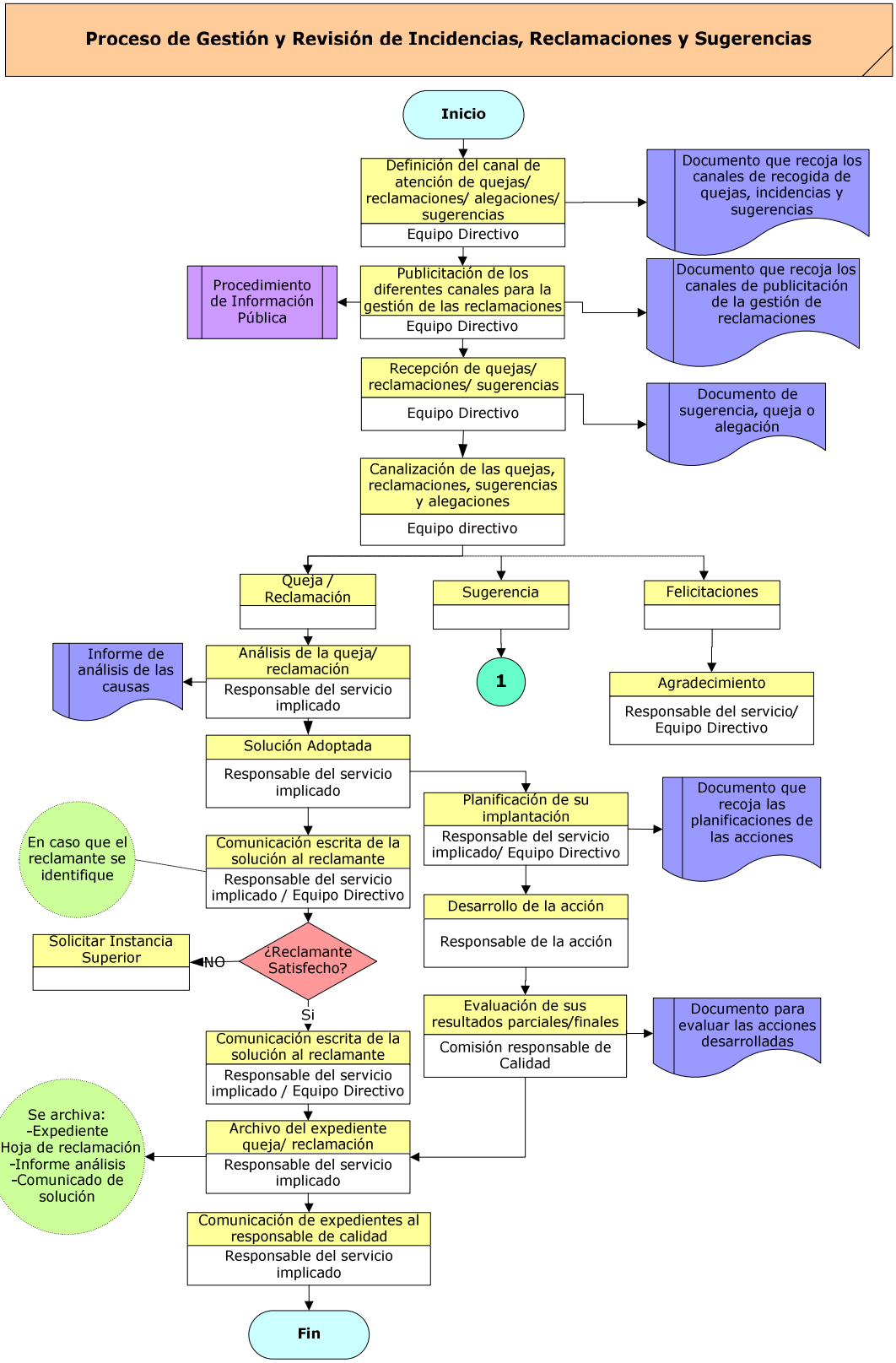
Identificación del registro	Soporte del archivo	Responsable custodia	Tiempo de conservación
Documento que recoja los canales de recogida y publicitación de quejas, incidencias y sugerencias.	Papel o informático	Secretaría del Centro	2 años
Documento de sugerencia, queja o alegación	Papel o informático	Secretaría del Centro	2años
Informe de análisis de las causas de la queja/reclamación o la sugerencia	Papel o informático	Secretaría del Centro	2 años
Documento que recoja la planificación de las acciones	Papel o informático	Secretaría del centro	2 años

Documento para evaluar las acciones desarrolladas	Papel o informático	Responsable de calidad del centro o Equipo Directivo/ Responsable del servicio implicado	2 años

8. RESPONSABILIDADES

- **Equipo Directivo (ED):** Es el encargado de recibir u canalizar las quejas, reclamaciones y sugerencias al servicio implicado. El Equipo Directivo también realizará un seguimiento de la planificación y la evaluación de las acciones que se han desarrollado. Por otro lado, el Equipo junto al responsable del servicio implicado comunicarán a la persona que ha iniciado el recurso la solución adoptada.
- **Responsable del servicio implicado:** El responsable del servicio será el encargado de buscar acciones para la solución del problema detectado, planificicando y desarrollando las acciones que se pongan en marcha.
- **Comisión de Garantía Interna de la Calidad del Centro:** dicha comisión tendrá dos funciones en este proceso, la evaluación de las acciones que se hayan desarrollado.
- **Secretaría del Centro:** tendrá la responsabilidad de la custodia de la documentación durante dos años.

9. FLUJOGRAMA



DOCUMENTO QUE INCLUYA LOS CANALES Y PROCEDIMIENTO DE RECOGIDA DE LAS QUEJAS, INCIDENCIAS Y SUGERENCIAS

Canal	*Página web* *Secretaría del centro* *Decanato*
Procedimiento	*Rellenar el impreso para la realización de la sugerencia* *Presentar el documento en el canal elegido por el usuario*

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

Elaboración:	Revisión:	Aprobación:
Comisión de Garantía Interna de la Calidad del Centro Fecha: 15/04/08	Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social Fecha: 24/04/08	Consejo de Gobierno Fecha: 30/04/08

DOCUMENTO INFORMATIVO DE LOS MECANISMOS PARA LA REALIZACIÓN DE QUEJAS/ SUGERENCIAS/ RECLAMACIONES

Mecanismo utilizado	*Página web, folleto informativo, charlas de información…*
Información incluida	*- Cauces adecuados para la realización de una queja/ reclamación/ sugerencias* *- Objetivos de participar en estos procesos*
Cuándo se entrega la información	*Matrícula, final del curso académico, en las acciones de acogida…*
Destinatarios de la información	*Estudiantes* *Profesorado* *Personal de Administración y Servicios*

Es importante guardar una copia del mecanismo utilizado

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

Elaboración:	Revisión:	Aprobación:
Comisión de Garantía Interna de la Calidad del Centro Fecha: 15/04/08	Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social Fecha: 24/04/08	Consejo de Gobierno Fecha: 30/04/08

DOCUMENTO DE SUGERENCIA, QUEJA O ALEGACIÓN

Nombre y apellidos	
Titulación	
Queja/ sugerencia	
Fecha	
Firmado	

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

Elaboración:	Revisión:	Aprobación:
Comisión de Garantía Interna de la Calidad del Centro Fecha: 15/04/08	Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social Fecha: 24/04/08	Consejo de Gobierno Fecha: 30/04/08

INFORME DE ANÁLISIS DE LAS CAUSAS DE LA QUEJA/RECLAMACIÓN O LA SUGERENCIA

Queja/ sugerencia/alegación	
Problema que la origina	
Acción/acciones para subsanar el problema:	
Preventiva **Correctiva** **Mejora**	

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

Elaboración:	Revisión:	Aprobación:
Comisión de Garantía Interna de la Calidad del Centro	Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social	Consejo de Gobierno
Fecha: 15/04/08	Fecha: 24/04/08	Fecha: 30/04/08

DOCUMENTO QUE RECOJA LA PLANIFICACIÓN DE LAS ACCIONES

Acción:				
Fecha de inicio			Fecha esperada de Finalización	
Responsable 1 de la acción	Nombre			
	Cargo			
Responsable 2 de la acción	Nombre			
	Cargo			
Relación de acciones	Acciones		Fecha	Responsables
	1.			
	2.			
	3.			
Recursos necesarios				
Beneficios de la acción				

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

Elaboración:	Revisión:	Aprobación:
Comisión de Garantía Interna de la Calidad del Centro	Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social	Consejo de Gobierno
Fecha: 15/04/08	Fecha: 24/04/08	Fecha: 30/04/08

DOCUMENTO PARA EVALUAR LAS ACCIONES DESARROLLADAS

Acción:				
Fecha de inicio		Fecha de Finalización		
Responsable 1 de la acción	Nombre			
	Cargo			
Responsable 2 de la acción	Nombre			
	Cargo			
Relación de acciones desarrolladas	Acciones		Fecha	Responsables
	1.			
	2.			
	3.			
Recursos utilizados				
Beneficiarios de la acción				
Se ha puesto en marcha la acción	SI	NO Motivos:		
Se ha concluido la acción	SI	NO Motivos:		
Problemas detectados en su realización				
1. 2. 3.				
Indicadores/evidencias de su realización				
1. 2. 3.				
Beneficios esperados				
1. 2. 3.				
Beneficios conseguidos				
1. 2. 3.				
Nuevas propuestas				
1. 2. 3.				

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

Elaboración:	Revisión:	Aprobación:
Comisión de Garantía Interna de la Calidad del Centro Fecha: 15/04/08	Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social Fecha: 24/04/08	Consejo de Gobierno Fecha: 30/04/08

Índice

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

ANEXOS:

No proceden

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

Elaboración:	Revisión:	Aprobación:
Comisión de Garantía Interna de la Calidad del Centro	Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social	Consejo de Gobierno
Fecha: 15/04/08	Fecha: 24/04/08	Fecha: 30/04/08

1. OBJETO

El objeto del presente procedimiento es establecer la sistemática para analizar las expectativas y el grado de satisfacción de los distintos grupos de interés de los Centros de la Universidad de Málaga.

Se deberán identificar las necesidades y expectativas de los grupos de interés, teniéndolas en cuenta para la mejora de los servicios.

2. ALCANCE

Todos los servicios que oferta el Centro a los distintos grupos de interés.

3. REFERENCIAS/NORMATIVA

- Formato de quejas y sugerencias (instalado en la web del Centro).
- Informe de evaluación de la calidad de los servicios.

4. DEFINICIONES

- **Grupo de interés**: toda aquella persona, grupo o institución que tiene interés en el Centro, en las enseñanzas o en los resultados obtenidos.
- **Cliente o usuario**: organización o persona que recibe un producto o servicio.
- **Producto**: resultado de un proceso.
- **Satisfacción del cliente**: percepción del cliente sobre el grado en que se han cubierto sus expectativas.
- **Expectativas**: necesidades que el cliente espera tener cubiertas con la prestación de un servicio o la compra de un producto determinado.

5. DESARROLLO DE LOS PROCESOS

La Comisión de Garantía Interna de la Calidad del Centro, tras su análisis y estudio oportuno, propone al Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social las encuestas a realizar, a través del Coordinador de Calidad. Dicho Vicerrectorado realizará una propuesta al Coordinador de Calidad, quien la elevará a la Comisión de Garantía Interna de la Calidad del Centro, donde se discutirá y, una vez validada, se someterá a la aprobación de la Junta de Centro.

Una vez aprobada por Junta de Centro, se comunicará al Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social, encargado de su realización. Los resultados se enviarán al Coordinador de Calidad, quien comunicará los mismos a la Comisión de Garantía Interna de la Calidad del Centro. Esta Comisión será la responsable de informar a la Junta de Centro de los resultados obtenidos.

La Comisión de Garantía Interna de la Calidad del Centro decidirá a que otros órganos o colectivos informará sobre dichos resultados, con vistas a mejorar los mismos.

6. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

Se utilizarán los siguientes indicadores:

- Porcentaje de encuestas realizadas sobre el total de encuestas solicitadas (IN64-PA12).
- Nivel de satisfacción de los usuarios (IN65-PA12).

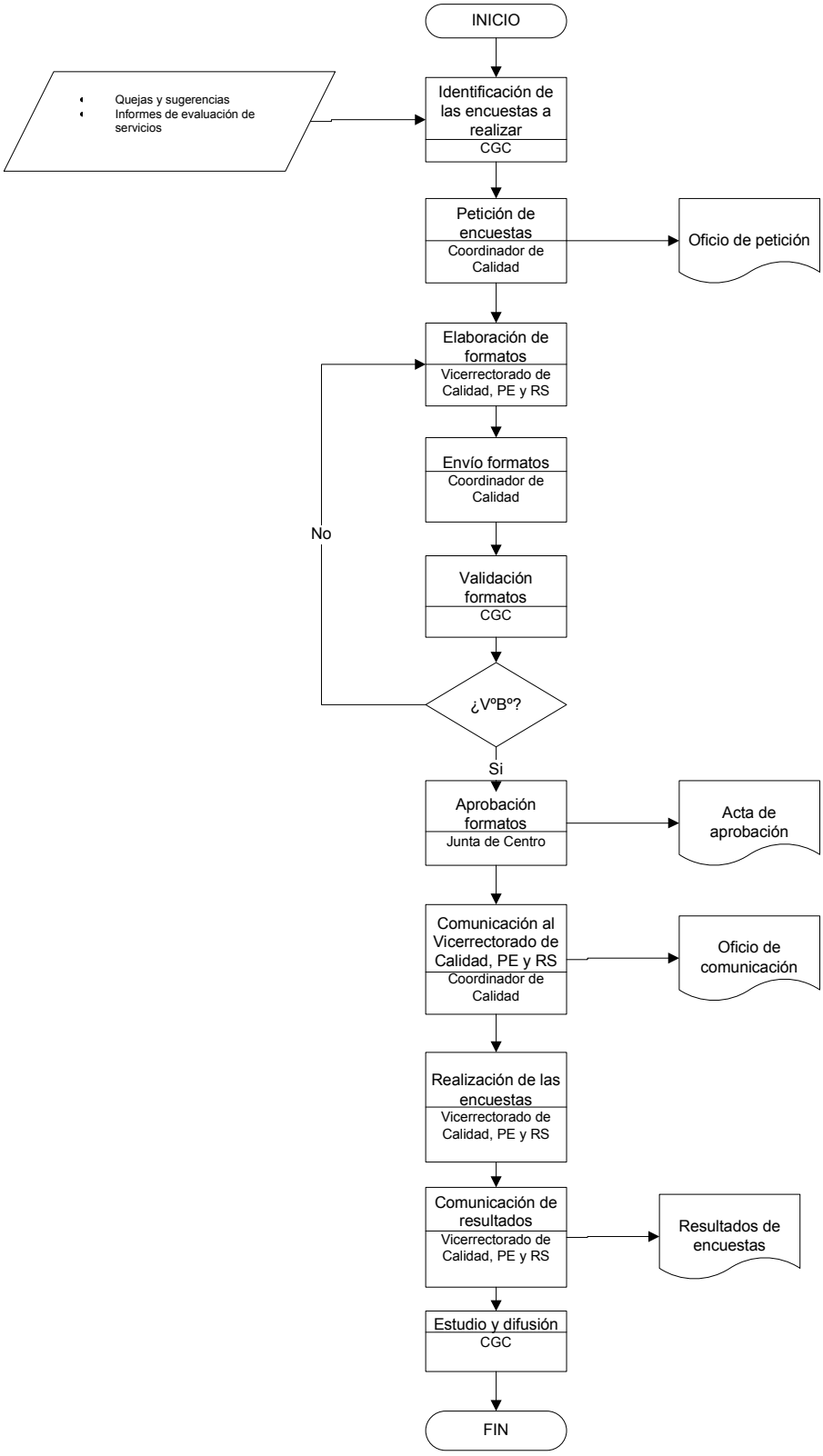
El Coordinador de Calidad del Centro, como resultado de la revisión anual del Sistema (PE05. Medición, análisis y mejora continua) propondrá al Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social las mejoras que estime oportunas para este procedimiento.

7. ARCHIVO

Identificación del registro	Soporte de archivo	Responsable custodia	Tiempo de conservación
Actas de la Comisión de Garantía Interna de la Calidad del Centro	Papel y/o informático	Coordinador de Calidad del Centro	6 años
Actas de Junta de Centro	Papel y/o informático	Secretaría del Centro	6 años
Informe sobre resultados de las encuestas	Papel y/o informático	Coordinador de Calidad del Centro	6 años

8. RESPONSABILIDADES

- ***Coordinador de Calidad del Centro***: proponer al Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social las encuestas necesarias. Elevar a la Comisión de Garantía Interna de la Calidad del Centro las propuestas de encuestas para su validación. Comunicar los resultados de las encuestas a la Comisión de Garantía Interna de la Calidad del Centro. Proponer las mejoras oportunas al procedimiento.
- ***Comisión de Garantía Interna de la Calidad del Centro***: validar las encuestas. Elevar, para su aprobación, los formatos de encuestas a Junta de Centro. Informar a la Junta de Centro y a los órganos o colectivos pertinentes sobre los resultados de las encuestas.
- ***Junta de Centro***: aprobar los modelos de encuestas.
- ***Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social***: realizar los formatos de encuestas, pasarlas a los clientes, tratar los datos y enviar informe con los resultados al Coordinador de Calidad del Centro.

9. FLUJOGRAMA

Satisfacción de necesidades y expectativas de los grupos de interés