



UNIVERSIDAD  
DE MÁLAGA



ESCUELA TÉCNICA  
SUPERIOR DE  
INGENIEROS  
INDUSTRIALES

# **MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE LA CALIDAD DE LA ESCUELA TÉCNICA SUPERIOR DE INGENIEROS INDUSTRIALES DE LA UNIVERSIDAD DE MÁLAGA**



## ÍNDICE

- PE01 Elaboración y revisión de la política y objetivos de calidad
- PE02 Diseño de la oferta formativa de la Universidad
- PE03 Definición de la política de personal académico
- PE04 Definición de la política de personal de administración y servicios
- PE05 Medición, análisis y mejora continua
- PC01 Diseño de la oferta formativa de los Centros
- PC02 Garantía de calidad de los programas formativos
- PC03 Selección, admisión y matriculación de estudiantes
- PC04 Definición de perfiles y captación de estudiantes
- PC05 Orientación a los estudiantes
- PC06 Planificación y desarrollo de la enseñanza
- PC07 Evaluación del aprendizaje
- PC08 Gestión y revisión de la movilidad de los estudiantes enviados
- PC09 Gestión y revisión de la movilidad de los estudiantes recibidos
- PC10 Gestión y revisión de la orientación e inserción profesional
- PC11 Gestión de las prácticas externas
- PC12 Análisis y medición de los resultados de la formación
- PC13 Suspensión/Extinción del título
- PC14 Información pública
- PA01 Gestión y control de los documentos y los registros
- PA02 Gestión de expedientes y tramitación de títulos

- PA03 Captación y selección del personal académico
- PA04 Captación y selección del personal de administración y servicios
- PA05 Evaluación, promoción, reconocimiento e incentivos del personal académico
- PA06 Evaluación, promoción, reconocimiento e incentivos del personal de administración y servicios
- PA07 Formación del personal académico
- PA08 Formación del personal de administración y servicios
- PA09 Gestión de recursos materiales
- PA10 Gestión de los servicios
- PA11 Gestión y revisión de incidencias, reclamaciones y sugerencias
- PA12 Satisfacción de necesidades y expectativas de los grupos de interés

Edición	Fecha	Motivo de la modificación
00	23/06/09	Edición Inicial

<p>Elaboración:</p> <p>Comisión de Garantía de la Calidad del Centro</p> <p>Fecha: 17/06/09</p>	<p>Revisión:</p> <p>Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social</p> <p>Fecha: 18/06/09</p>	<p>Aprobación:</p> <p>Junta de Escuela</p> <p>Fecha: 23/06/09</p>
---	--	---



## Índice

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

## ANEXOS:

F01-PE01. Política de Calidad

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

Edición	Fecha	Motivo de la modificación
00	23/06/09	Edición Inicial

Elaboración:  Comisión de Garantía de la Calidad del Centro  Fecha: 25/05/09	Revisión:  Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social  Fecha: 26/05/09	Aprobación:  Junta de Escuela  Fecha: 23/06/09
---	---	--



## **1. OBJETO**

El objeto del presente proceso es establecer la sistemática a aplicar en la elaboración y la revisión de la Política y de los Objetivos de Calidad de la Escuela Técnica Superior de Ingenieros Industriales de la Universidad de Málaga.

## **2. ALCANCE**

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

## **3. REFERENCIAS/NORMATIVA**

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

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

 <p>UNIVERSIDAD DE MÁLAGA</p>	<p><b>PE01. ELABORACIÓN Y REVISIÓN DE LA POLÍTICA Y OBJETIVOS DE CALIDAD</b></p>	 <p>ESCUELA TÉCNICA SUPERIOR DE INGENIEROS INDUSTRIALES</p>
--	--	--

#### 4. DEFINICIONES

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

#### 5. DESARROLLO DE LOS PROCESOS

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

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

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

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

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

 <p>UNIVERSIDAD DE MÁLAGA</p>	<p><b>PE01. ELABORACIÓN Y REVISIÓN DE LA POLÍTICA Y OBJETIVOS DE CALIDAD</b></p>	 <p>ESCUELA TÉCNICA SUPERIOR DE INGENIEROS INDUSTRIALES</p>
--	--	--

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

## 6. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

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

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

Se utilizarán los siguientes indicadores:

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

## 7. ARCHIVO

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

 <p>UNIVERSIDAD DE MÁLAGA</p>	<p><b>PE01. ELABORACIÓN Y REVISIÓN DE LA POLÍTICA Y OBJETIVOS DE CALIDAD</b></p>	 <p>ESCUELA TÉCNICA SUPERIOR DE INGENIEROS INDUSTRIALES</p>
--	--	--

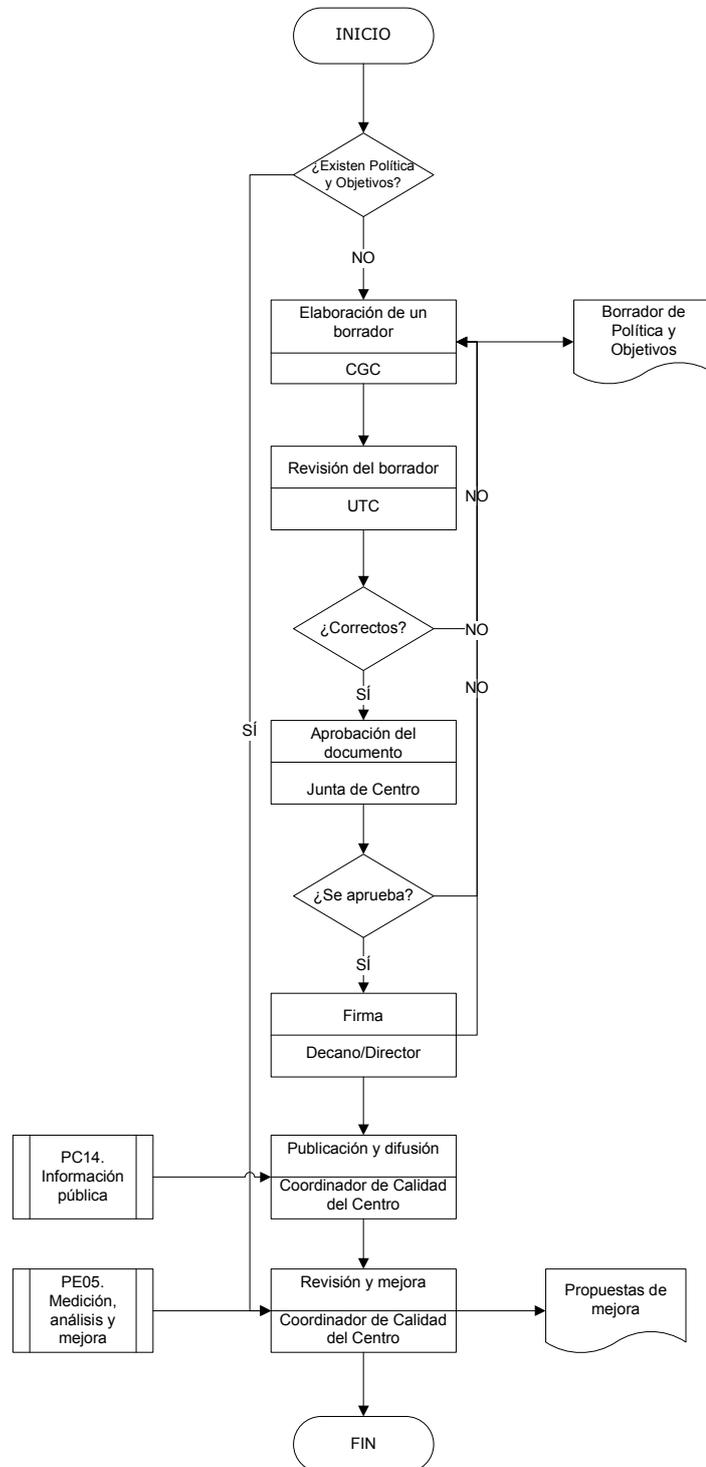
## 8. RESPONSABILIDADES

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



## 9. FLUJOGRAMA

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



 <p>UNIVERSIDAD DE MÁLAGA</p>	<p><b>F01-PE01. POLÍTICA DE CALIDAD</b></p>	 <p>ESCUELA TÉCNICA SUPERIOR DE INGENIEROS INDUSTRIALES</p>
--	---	--

## **POLÍTICA DE CALIDAD**

La Dirección de la Escuela Técnica Superior de Ingenieros Industriales es consciente de la importancia de la calidad por lo que la considera como un factor estratégico para conseguir que sus egresados posean las competencias, habilidades y aptitudes adecuadas y sean reconocidas por los empleadores y por la sociedad en general.

Esta Dirección dirige sus esfuerzos hacia la plena consecución de la satisfacción de las necesidades y expectativas, razonables, de todos sus grupos de interés. Para lo que 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 Escuela Técnica Superior de Ingenieros Industriales 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 nuestro personal, según sus respectivas actividades, contribuyendo a proporcionar 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 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

 <p>UNIVERSIDAD DE MÁLAGA</p>	<p><b>F01-PE01. POLÍTICA DE CALIDAD</b></p>	 <p>ESCUELA TÉCNICA SUPERIOR DE INGENIEROS INDUSTRIALES</p>
--	---	--

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

Fecha y firma:

Edición	Fecha	Motivo de la modificación
00	23/06/09	Edición Inicial

<p>Elaboración:</p> <p>Comisión de Garantía de la Calidad del Centro</p> <p>Fecha: 17/06/09</p>	<p>Revisión:</p> <p>Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social</p> <p>Fecha: 18/06/09</p>	<p>Aprobación:</p> <p>Junta de Escuela</p> <p>Fecha: 23/06/09</p>
---	--	---



## Índice

1. Objeto
2. Ámbito de aplicación
3. Documentación de Referencia
4. Funciones y composición de la Comisión de Garantía de la Calidad del Centro
  - 4.1 Comisión de Garantía de la Calidad del Centro
  - 4.2 Funciones de la Comisión de Garantía de la Calidad del Centro
  - 4.3 Composición de la Comisión de Garantía de la Calidad del Centro
5. Funcionamiento de la Comisión de Garantía de la Calidad del Centro
  - 5.1 Convocatorias y sesiones
  - 5.2 Orden del día
  - 5.3 Actas de las reuniones
  - 5.4 Normativa de aplicación supletoria

Edición	Fecha	Motivo de la modificación
00	10/12/08	Edición Inicial

Elaboración:	Revisión:	Aprobación:
		Junta de Escuela
Fecha: 15/10/08	Fecha: 29/10/08	Fecha: 10/12/08

 <p>UNIVERSIDAD DE MÁLAGA</p>	<p><b>F02-PE01. REGLAMENTO DE LA COMISIÓN DE GARANTIA DE LA CALIDAD</b></p>	 <p>ESCUELA TÉCNICA SUPERIOR DE INGENIEROS INDUSTRIALES</p>
--	---	--

## **1. OBJETO**

El objeto de este documento es establecer la estructura y funcionamiento interno de la Comisión de Garantía de la Calidad de la Escuela Técnica Superior de Ingenieros Industriales de la Universidad de Málaga, para lograr el desarrollo y cumplimiento de los objetivos marcados en su Sistema de Garantía Interna de la Calidad.

## **2. AMBITO DE APLICACIÓN**

Todas las titulaciones que se imparten en el Centro (grados y másteres) y todas las personas (docentes y de apoyo) implicados en los mismos.

## **3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA**

- Estatutos de La Universidad de Málaga.
- Reglamento de la Junta de Escuela.

## **4. FUNCIONES Y COMPOSICIÓN DE LA COMISIÓN DE GARANTIA DE LA CALIDAD DEL CENTRO**

### **4.1. COMISIÓN DE GARANTIA DE LA CALIDAD DEL CENTRO**

La Comisión de Garantía de la Calidad del Centro es un órgano que participa en las tareas de planificación y seguimiento del Sistema de Garantía Interna de la Calidad (SGIC), actuando además como uno de los vehículos de comunicación interna de la política, objetivos, planes, programas, responsabilidades y logros de este sistema.

#### **4.2. FUNCIONES DE LA COMISIÓN DE GARANTIA DE LA CALIDAD DEL CENTRO**

- Verifica la planificación del SGIC del Centro de modo que se asegure el cumplimiento de la Política y los Objetivos de la Calidad y de los requisitos contemplados en las guías de verificación y certificación correspondientes.
- Recibe y, en su caso, coordina la formulación de los objetivos anuales del Centro y realiza el seguimiento de su ejecución.
- Realiza el seguimiento de la eficacia de los procesos a través de los indicadores asociados a los mismos.
- Recibe información del Director sobre los proyectos y cambios organizativos que afectan a su ámbito de actuación.
- Estudia y, en su caso, aprueba la implantación de las propuestas de mejora del SGIC sugeridas por los restantes miembros del Centro.
- Decide la periodicidad y la duración, dentro de su ámbito de competencia, de las campañas de recogida de encuestas de medida de la satisfacción de los grupos de interés.
- Es informado por el Coordinador de Calidad de los resultados de las encuestas de satisfacción y propone criterios para la consideración de las propuestas de mejora que puedan derivarse de esos resultados.
- Asesora a la Dirección sobre aspectos relacionados con el SGCI, y propone la aprobación de resoluciones por la Junta de Escuela.

#### **4.3. COMPOSICIÓN DE LA COMISIÓN DE GARANTIA DE LA CALIDAD DEL CENTRO**

La Comisión de Garantía de la Calidad de la Escuela Técnica Superior de Ingenieros Industriales de la Universidad de Málaga estará compuesta por:

- Director del Centro, que actuará como Presidente.
- Coordinador de la Calidad, que actuará como Secretario. Será preferiblemente, aunque no obligatoriamente, miembro del Equipo de Dirección del Centro.

 <p>UNIVERSIDAD DE MÁLAGA</p>	<p><b>F02-PE01. REGLAMENTO DE LA COMISIÓN DE GARANTIA DE LA CALIDAD</b></p>	 <p>ESCUELA TÉCNICA SUPERIOR DE INGENIEROS INDUSTRIALES</p>
--	---	--

- Un representante de cada una de las titulaciones oficiales (de grado y/o máster), que actuará como Vocal. Dicho representante deberá ser profesor con vinculación permanente a la Universidad si representa a una titulación de grado y profesor doctor con vinculación permanente a la Universidad si representa a una titulación de máster.
- Un representante del alumnado, que actuará como Vocal.
- Un representante del Personal de Administración y Servicios, que actuará como Vocal.
- Un miembro de la Sección de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social, que actuará como vocal-asesor o vocal-asesora, con voz pero sin voto.

La propuesta de composición de la Comisión, será presentada por el Director a la Junta de Escuela para su aprobación.

Los miembros de la Comisión serán nombrados por la Rectora a propuesta de la Junta de Centro, excepto el miembro de la Sección de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social que será nombrado por la Rectora a propuesta del Vicerrectorado del que dependa dicha Sección.

## **5. FUNCIONAMIENTO DE LA COMISIÓN DE GARANTIA DE LA CALIDAD DEL CENTRO**

### **5.1 CONVOCATORIAS Y SESIONES**

5.1.1. La Comisión de Garantía de la Calidad establecerá un calendario de reuniones aprobado por su Presidente. Dicho calendario establecerá reuniones ordinarias al menos una vez al trimestre.

5.1.2. Con independencia del calendario de reuniones que la Comisión de Garantía de la Calidad programe, esta se reunirá, con carácter extraordinario, cuando lo solicite el 40 por ciento de sus miembros. La solicitud de reunión deberá ir acompañada de una

exposición razonada de los motivos que la justifique, y no debe mediar un plazo superior a siete días entre la petición y la celebración.

5.1.3. Así mismo la Comisión de Garantía de la Calidad se reunirá a petición de la Junta de Escuela o de la Dirección del Centro.

5.1.4. Las comunicaciones de las convocatorias deberán indicar, además del orden del día, el lugar, fecha y hora señalados para la celebración. Si a la hora señalada para el comienzo de la sesión, no se encuentran presentes la mitad más uno de sus miembros, esta se constituirá válidamente, media hora más tarde, con los miembros presentes.

5.1.5. La convocatoria de las sesiones extraordinarias será notificada con una antelación mínima de 48 horas garantizándose la utilización en este caso de medios extraordinarios de comunicación.

## **5.2 ORDEN DEL DÍA**

5.2.1. El orden del día de la Comisión de Garantía de la Calidad lo fijará el presidente de la comisión.

5.2.2. En el orden del día se incluirán todos los asuntos que hayan sido correctamente tramitados desde la convocatoria anterior. En todos los casos deberá tenerse en cuenta cualquier asunto cuya inclusión sea solicitada por el 40 por ciento de los miembros de la Comisión de Garantía de la Calidad.

## **5.3 ACTAS DE LAS REUNIONES**

El Secretario levantará acta de las sesiones, que enviará a todos los componentes de la CGC, que dispondrán de una semana para proponer correcciones, en caso contrario se considerará aprobada y se publicará en la web del Centro de modo que esté disponible para toda la comunidad universitaria perteneciente al mismo.

 <p>UNIVERSIDAD DE MÁLAGA</p>	<p><b>F02-PE01. REGLAMENTO DE LA COMISIÓN DE GARANTIA DE LA CALIDAD</b></p>	 <p>ESCUELA TÉCNICA SUPERIOR DE INGENIEROS INDUSTRIALES</p>
--	---	--

Las actas que contendrá una relación de los miembros asistentes, el orden del día, relación de los documentos suministrados, resumen de las materias debatidas y relación de los acuerdos adoptados con indicación, en su caso, de los resultados de las votaciones realizadas.

#### **5.4 NORMATIVA DE APLICACIÓN SUPLETORIA**

En las normas de funcionamiento no detalladas expresamente en este Reglamento, se estará a lo dispuesto, para casos análogos, en el Reglamento de la Junta de Escuela de la Escuela Técnica Superior de Ingenieros Industriales de la Universidad de Málaga.



## Índice

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

## ANEXOS:

F01-PE05. Ficha de acción de mejora

Edición	Fecha	Motivo de la modificación
00	23/06/09	Edición Inicial

Elaboración:  Comisión de Garantía de la Calidad del Centro  Fecha: 25/05/09	Revisión:  Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social  Fecha: 26/05/09	Aprobación:  Junta de Escuela  Fecha: 23/06/09
---	---	--



## **1. OBJETO**

El objeto del presente documento es definir cómo la Escuela Técnica Superior de Ingenieros Industriales de la Universidad de Málaga mide y analiza los resultados del aprendizaje, de la inserción laboral y de cualquier otra actividad que pueda afectar a la calidad de la formación. A partir de este análisis, el procedimiento indica cómo se establecen los objetivos anuales y propuestas para la mejora de la calidad de las enseñanzas impartidas y cómo se realiza el seguimiento de los mismos.

## **2. ALCANCE**

Todas las titulaciones oficiales del Centro.

## **3. REFERENCIAS/NORMATIVA**

- Procedimiento PE01. Elaboración y revisión de la política y objetivos de calidad.

## **4. DEFINICIONES**

No proceden.

## **5. DESARROLLO DE LOS PROCESOS**

### **5.1. Generalidades**

El Centro, en su labor de mejora continua de la formación que imparte, analiza periódicamente los resultados que obtienen sus principales procesos.

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

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

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

La información que la CGC debe analizar 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,...

El Coordinador de Calidad será responsable de recopilar y revisar la información necesaria.

### **5.3. *Análisis de los resultados***

La Comisión de Garantía de la Calidad recibe la información que le suministra el Coordinador de Calidad y procede a su análisis, tanto de modo general como atendiendo a los objetivos anuales planteados y a las acciones de mejora previstas para su desarrollo. Como resultado de este análisis, se elabora un informe en los términos descritos en los apartados siguientes.

Caso de producirse situaciones a mejorar y, tras analizar las causas de las mismas, propondrá la realización de acciones de mejora para facilitar la consecución de los objetivos y mejoras propuestas.

#### **5.4. Informe de Seguimiento**

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

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

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

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

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

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

Este informe Anual, con el análisis global de los resultados alcanzados y las propuestas de objetivos de calidad del Plan Anual de Mejora para el año siguiente,

deben remitirse para su aprobación a la Junta de Escuela, responsabilizándose el Coordinador de Calidad de su difusión y aplicación.

## 6. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

Se utilizarán los siguientes indicadores:

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

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

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

## 7. ARCHIVO

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

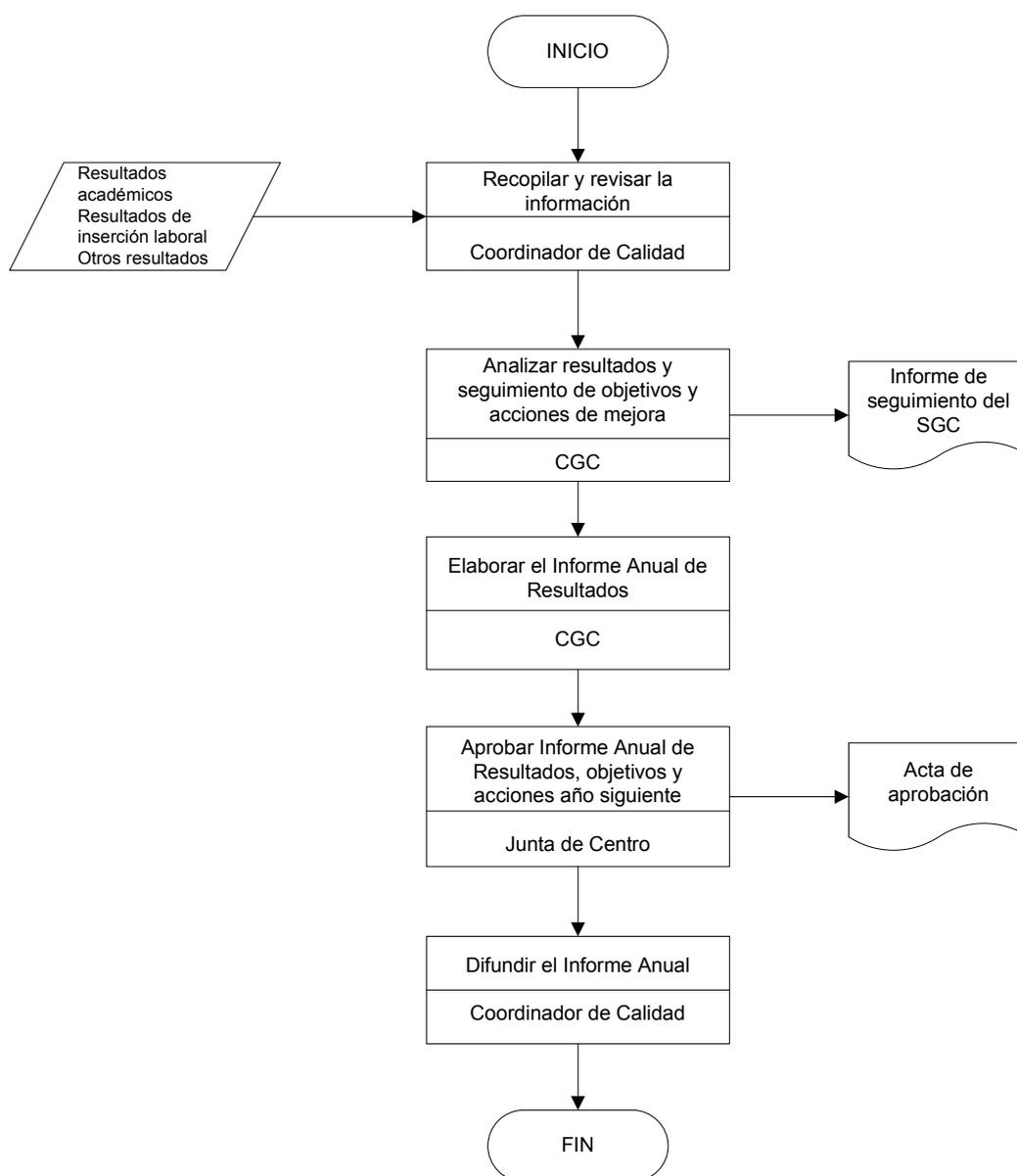
## 8. RESPONSABILIDADES

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



9. FLUJOGRAMA

PE05. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA





<b>Denominación</b>							
<b>Prioridad</b>	Baja	Media	Máxima	<b>Fecha propuesta de inicio</b>	Día	Mes	Año
	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>		<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<b>Periodo ejecución</b>	C/P	M/P	L/P	<b>Periodo impacto</b>	C/P	M/P	ML/P
	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>		<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<b>Responsables ejecución</b>							
<b>Proceso o procesos relacionados con la acción de mejora</b>							
<b>Potenciales beneficiarios/as</b>							
<b>Justificación</b>							
<b>Viabilidad</b>							
<b>Recursos necesarios</b>							
<b>Indicador de mejora</b>							

**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.



UNIVERSIDAD  
DE MÁLAGA

**F01-PE05. FICHA DE ACCIÓN DE  
MEJORA**



ESCUELA TÉCNICA  
SUPERIOR DE  
INGENIEROS  
INDUSTRIALES

Edición	Fecha	Motivo de la modificación
00	23/06/09	Edición Inicial

<b>Elaboración:</b>  Comisión de Garantía de la Calidad del Centro  Fecha: 17/06/09	<b>Revisión:</b>  Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social  Fecha: 18/06/09	<b>Aprobación:</b>  Junta de Escuela  Fecha: 23/06/09
--	--	---



## Índice

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

## ANEXOS:

No proceden

Edición	Fecha	Motivo de la modificación
00	23/06/09	Edición Inicial

Elaboración:  Comisión de Garantía de la Calidad del Centro  Fecha: 17/06/09	Revisión:  Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social  Fecha: 18/06/09	Aprobación:  Junta de Escuela  Fecha: 23/06/09
---	---	--



## **1. OBJETO**

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

## **2. ALCANCE**

Este procedimiento es de aplicación a los nuevos programas formativos a desarrollar por la Escuela Técnica Superior de Ingenieros Industriales 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 Escuela para la elaboración de la propuesta de un título nuevo de grado, diseñará el borrador de dicho título. Respetando y teniendo en cuenta las directrices y recomendaciones del Grupo de trabajo de Rama.

Una vez se tenga redactado el borrador se remite al Decanato para que éste lo remita a la audiencia de todos los Departamentos de la Universidad de Málaga, para su estudio pudiendo estos hacer enmiendas al borrador. Recibida las posibles enmiendas se remiten a la Comisión de Grado para su consideración.

Tras el análisis de estas enmiendas, la Comisión de Grado elabora un anteproyecto que remite para su conocimiento a la Junta de Escuela. Tras lo cual se remitirá al Grupo de Trabajo de la Rama para su estudio. Si el informe que emitirá este

Grupo de Trabajo fuese negativo se remitirá de nuevo a la Comisión de Grado para que lo tenga en cuenta y modifique o mantenga la propuesta.

La Junta de Escuela 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**

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

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

 <p>UNIVERSIDAD DE MÁLAGA</p>	<p><b>PC01. DISEÑO DE LA OFERTA FORMATIVA DE LOS CENTROS</b></p>	 <p>ESCUELA TÉCNICA SUPERIOR DE INGENIEROS INDUSTRIALES</p>
--	--	--

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

Se utilizarán los siguientes indicadores:

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

## 7. ARCHIVO

Identificación del registro	Soporte de archivo	Responsable custodia	Tiempo de conservación
Actas/documentos aprobación (Consejo Departamento/Junta de Escuela)	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.

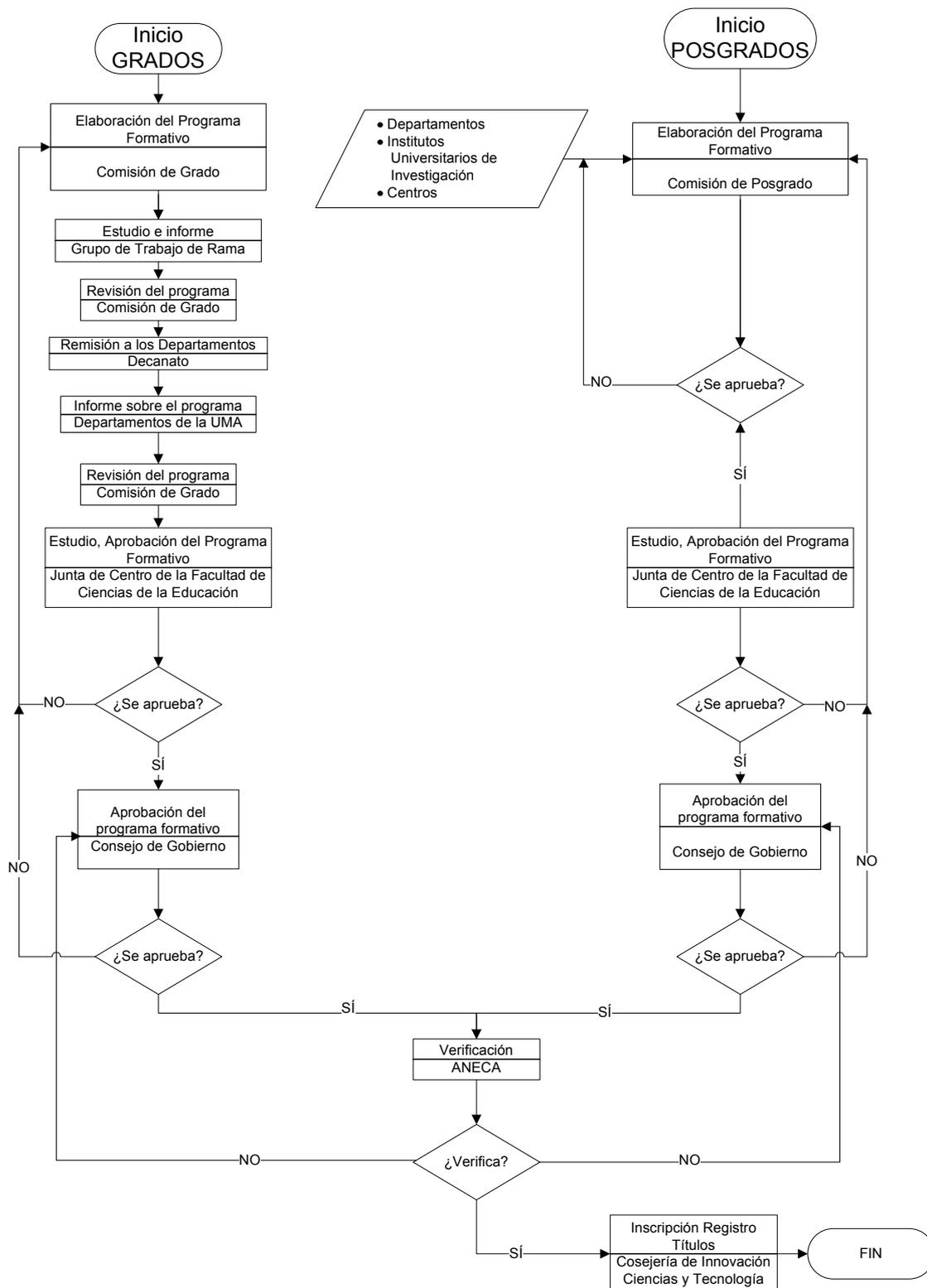
## 8. RESPONSABILIDADES



- **Grupo de Trabajo de la Rama del Conocimiento:** Emitir informe sobre el anteproyecto de grado.
- **Junta de Escuela:** 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 de la Calidad del Centro:** Analizar la adecuación de la oferta formativa y realizar propuestas de mejora.



## 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	23/06/09	Edición Inicial

Elaboración:  Comisión de Garantía de la Calidad del Centro  Fecha: 17/06/09	Revisión:  Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social  Fecha: 18/06/09	Aprobación:  Junta de Escuela  Fecha: 23/06/09
---	---	--



## 1. OBJETO

El objeto del presente procedimiento es establecer la sistemática a aplicar en la revisión y control periódico de los programas formativos de las titulaciones impartidas en la Escuela Técnica Superior de Ingenieros Industriales de la Universidad de Málaga.

## 2. ALCANCE

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

## 3. REFERENCIAS/NORMATIVA

Las fuentes a tener en cuenta son, entre otras:

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

## 4. DEFINICIONES

- **Directriz:** conjunto de instrucciones que ayudan a entender un aspecto de un modelo o sistema.
- **Garantía de calidad:** todas aquellas actividades encaminadas a asegurar la calidad interna/externa. En este caso, contempla acciones dirigidas a asegurar



la calidad de las enseñanzas desarrolladas por el Centro, así como a generar y mantener la confianza de los estudiantes, profesores y la sociedad.

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

## 5. DESARROLLO DE LOS PROCESOS

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

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



nuevo plan de estudios o la redefinición del aspecto que se esté evaluando. Todos los cambios que se produzcan, serán propuestos por la Comisión de Ordenación Académica, aprobados por la Junta de Escuela y deberán ser informados a la comunidad educativa. El proceso concluirá con una elaboración de un informe y con la rendición de cuentas a los implicados.

## **6. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN**

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

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

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

Se utilizarán los siguientes indicadores:

- Revisión de los programas formativos (IN17-PC02).
- Porcentaje de programas de doctorado conforme al RD 13/93 con mención de calidad (IN18-PC02).
- Número de títulos que se suspenden (Grado y Postgrado ) (IN07-PC02).
- Inserción en el tejido socioeconómico de los egresados (IN36-PC02).

## **7. ARCHIVO**

 <p>UNIVERSIDAD DE MÁLAGA</p>	<p><b>PC02. GARANTÍA DE CALIDAD DE LOS PROGRAMAS FORMATIVOS</b></p>	 <p>ESCUELA TÉCNICA SUPERIOR DE INGENIEROS INDUSTRIALES</p>
--	---	--

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

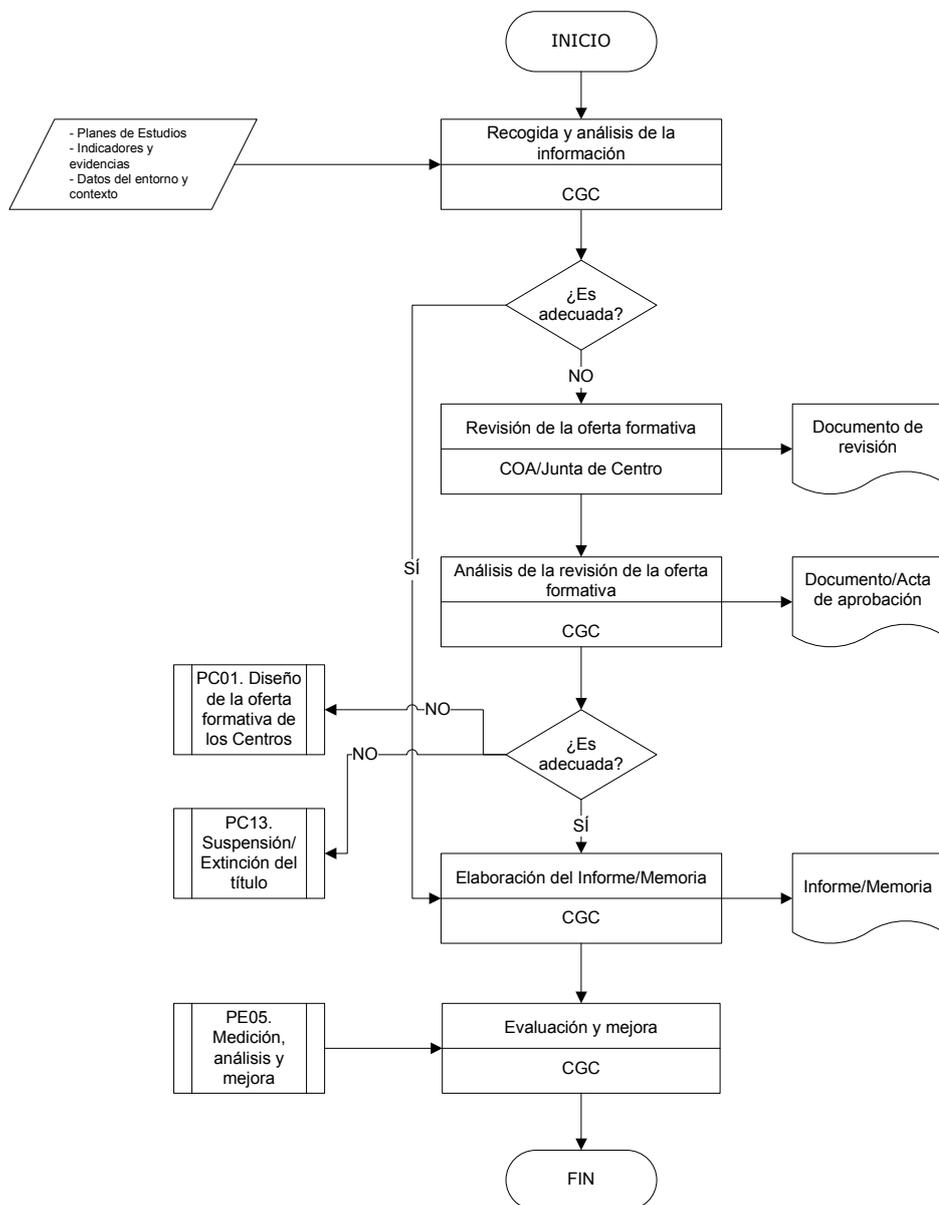
## 8. RESPONSABILIDADES

- **Comisión de Garantía 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 Escuela:** 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 Escuela, en términos del perfil de ingreso y egreso, asignación de recursos humanos y materiales, etc.



## 9. FLUJOGRAMA

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





## Índice

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

## ANEXOS:

F01-PC04. Perfiles profesionales

Edición	Fecha	Motivo de la modificación
00	23/06/09	Edición Inicial

Elaboración:  Comisión de Garantía de la Calidad del Centro  Fecha: 17/06/09	Revisión:  Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social  Fecha: 18/06/09	Aprobación:  Junta de Escuela  Fecha: 23/06/09
---	---	--



## 1. OBJETO

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

## 2. ALCANCE

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

## 3. REFERENCIAS/NORMATIVA

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

## 4. DEFINICIONES

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

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

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

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

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



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

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

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

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

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

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

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

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

La única referencia que podemos utilizar al respecto sería la definición de los perfiles profesionales correspondientes a las diferentes titulaciones impartidas 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 en el Anexo de este proceso F01-PC04. Perfiles profesionales.

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

**JORNADAS DE INFORMACIÓN A ORIENTADORES**

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

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

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

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

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

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

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

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

### **PORTAL PREUNIVERSITARIO**

Se comienza con la actualización de la información.

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

### **VISITAS A LOS CENTROS DE LA PROVINCIA**

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

### **VISITAS GUIADAS A LA UNIVERSIDAD**

Las visitas se realizan dos días por semana.

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

### **JORNADAS DE PUERTAS ABIERTAS**

Metodología de trabajo de los días anteriores a las Jornadas:

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

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

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

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

## 6. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

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

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

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

## 7. ARCHIVO

Identificación del registro	Soporte de archivo	Responsable custodia	Tiempo de conservación
Documento que recoge el perfil de ingreso	Papel y/o informático	Centro	6 años

 <p>UNIVERSIDAD DE MÁLAGA</p>	<p><b>PC04. DEFINICIÓN DE PERFILES Y CAPTACIÓN DE ESTUDIANTES</b></p>	 <p>ESCUELA TÉCNICA SUPERIOR DE INGENIEROS INDUSTRIALES</p>
--	---	--

Relación de canales de comunicación y medios utilizados para la publicación del perfil de ingreso	Papel y/o informático	Centro	6 años
Plan de captación de estudiantes	Papel y/o informático	Destino UMA	6 años

## 8. RESPONSABILIDADES

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

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

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

## 9. FLUJOGRAMA

No se considera necesario.

## **PERFILES PROFESIONALES**

### ***INGENIERO INDUSTRIAL***

El objetivo fundamental de esta Titulación es la formación de profesionales capaces de resolver problemas prácticos, diseñar y construir máquinas y bienes de consumo y de programar el trabajo para que éste se haga con la mayor calidad posible y con el mayor aprovechamiento del tiempo y de los recursos naturales.

Para ello, la Titulación proporciona una sólida formación en materias como mecánica, procesos de fabricación, materiales, química, electricidad, electrónica, automática, diseño y programación de computadores, organización industrial, etc.

La Titulación de Ingeniero Industrial consta de un total de cinco cursos dividido en dos ciclos, un primer ciclo que incluye a los tres primeros cursos y un segundo ciclo con los dos restantes.

Para acceder al primer ciclo de la Titulación es necesario tener aprobada la Selectividad. Para acceder al segundo ciclo es necesario haber superado el primer ciclo de la Titulación o estar en posesión de alguno de las siguientes Titulaciones: Ingeniero Técnico en Electricidad, Ingeniero Técnico en Electrónica Industrial, Ingeniero Técnico en Química Industrial, Ingeniero Técnico Textil, Ingeniero Técnico en Mecánica o Ingeniero Técnico en Diseño Industrial.

### ***INGENIERO DE ORGANIZACIÓN INDUSTRIAL***

La formación en Ingeniería de Organización Industrial tiene como objetivo fundamental dotar a los titulados de los conocimientos, técnicas, habilidades y actitudes propios de la profesión, haciéndolos capaces de concebir, organizar y administrar empresas de producción y servicios, así como otras instituciones en todas sus áreas funcionales y dimensiones: técnica, organizativa, financiera y humana, con una fuerte dimensión emprendedora y de innovación.



Los titulados deben ser competentes para asesorar, proyectar, hacer funcionar, mantener y mejorar sistemas, estructuras, instalaciones, sistemas de producción, procesos, y dispositivos con finalidades prácticas, económicas y financieras.

Para ello, la Titulación proporciona una sólida formación en ciencias, tecnología, dirección de operaciones, producción y gestión de empresas.

Ingeniero en Organización Industrial es una titulación de segundo ciclo, por lo que para poder iniciar estos estudios es necesario cumplir alguno de los siguientes requisitos:

- 1 Haber superado el primer ciclo de Ingeniero Industrial, Ingeniero de Telecomunicación, Ingeniero en Informática, Ingeniero de Caminos, Canales y Puertos, Ingeniero de Minas, Ingeniero Agrónomo, Ingeniero de Montes, Ingeniero Químico, Ingeniero Naval y Oceánico o Ingeniero Aeronáutico.
- 2 Estar en posesión de cualquier título de Ingeniero Técnico, de Diplomado en Máquinas Navales o de Arquitecto Técnico.

### ***INGENIERO EN ELECTRÓNICA***

La formación en Ingeniero en Electrónica tiene como objetivo fundamental preparar profesionales polivalentes, flexibles, creativos y competitivos con capacidad para concebir, diseñar y producir Equipos y Sistemas Electrónicos, colaborar con profesionales de tecnologías afines y capaces de tomar decisiones tecnológicas de acuerdo con criterios de coste, calidad, seguridad, tiempo y respeto a los principios éticos de la profesión.

Los titulados deben ser competentes para realizar la especificación, simulación, diseño, implementación, documentación y puesta a punto de circuitos con aplicación en el ámbito de la electrónica de consumo y profesional y en equipos industriales, informáticos y de telecomunicación.

Para ello, la Titulación proporciona una sólida formación, tanto teórica como práctica, en instrumentación electrónica, diseño de circuitos y sistemas, tecnologías de dispositivos y componentes, y tratamiento de señales entre otros temas.



Ingeniero en Electrónica es una titulación de segundo ciclo, por lo que para poder iniciar estos estudios es necesario cumplir alguno de los siguientes requisitos:

1. Haber superado el primer ciclo de Ingeniero Industrial, Ingeniero de Telecomunicación, Ingeniero en Informática o Licenciado en Física.
2. Estar en posesión del Título de Ingeniero Técnico (Electrónica Industrial o Electricidad) o Ingeniero Técnico de Telecomunicación (Sistemas Electrónicos, Sistemas de Telecomunicación o Telemática).

### ***INGENIERO EN AUTOMÁTICA Y ELECTRÓNICA INDUSTRIAL***

El objetivo fundamental de esta Titulación es la formación de profesionales capaces de diseñar, proyectar, ejecutar y dirigir cualquier sistema, equipo o instalación relacionados con la automática y la electrónica.

Para ello, la Titulación proporciona una sólida formación, tanto teórica como práctica, en ingeniería de control, robótica, sistemas de automatización, informática y electrónica.

Ingeniero en Automática y Electrónica Industrial es una titulación de segundo ciclo, por lo que para poder iniciar estos estudios es necesario cumplir alguno de los siguientes requisitos:

1. Haber superado el primer ciclo de Ingeniero Industrial, Ingeniero de Telecomunicación o Ingeniero en Informática.
2. Estar en posesión del Título de Ingeniero Técnico (Electrónica Industrial, Electricidad, Mecánica, Química Industrial o Textil), Ingeniero Técnico de Telecomunicación (Sistemas Electrónicos) o Ingeniero Técnico en Informática de Sistemas.



UNIVERSIDAD  
DE MÁLAGA

## F01-PC04. PERFILES PROFESIONALES



Edición	Fecha	Motivo de la modificación
00	23/06/09	Edición Inicial

<b>Elaboración:</b>  Comisión de Garantía de la Calidad del Centro  Fecha: 17/06/09	<b>Revisión:</b>  Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social  Fecha: 18/06/09	<b>Aprobación:</b>  Junta de Escuela  Fecha: 23/06/09
--	--	---



## Índice

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

## ANEXOS:

No proceden.

Edición	Fecha	Motivo de la modificación
00	23/06/09	Edición Inicial

Elaboración:  Comisión de Garantía de la Calidad del Centro  Fecha: 17/06/09	Revisión:  Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social  Fecha: 18/06/09	Aprobación:  Junta de Escuela  Fecha: 23/06/09
---	---	--



## **1. OBJETO**

El objeto del presente procedimiento es establecer el modo en el que la Escuela Técnica Superior de Ingenieros Industriales de la Universidad de Málaga revisa, actualiza y mejora los procedimientos relacionados con las acciones de acogida, de tutoría, de apoyo a la formación y de orientación de sus estudiantes.

## **2. ALCANCE**

El presente documento es de aplicación a la información relativa a todas las titulaciones ofertadas por la Escuela Técnica Superior de Ingenieros Industriales de la Universidad de Málaga.

## **3. REFERENCIAS/NORMATIVA**

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

## **4. DEFINICIONES**

No se considera necesario establecer definiciones en este procedimiento.

## **5. DESARROLLO DE LOS PROCESOS**

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



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

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

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

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

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

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

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

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

## 6. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

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

Se utilizarán los siguientes indicadores:

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

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

## 7. ARCHIVO

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

## 8. RESPONSABILIDADES

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

 <p>UNIVERSIDAD DE MÁLAGA</p>	<p><b>PC05. ORIENTACIÓN A LOS ESTUDIANTES</b></p>	 <p>ESCUELA TÉCNICA SUPERIOR DE INGENIEROS INDUSTRIALES</p>
--	---	--

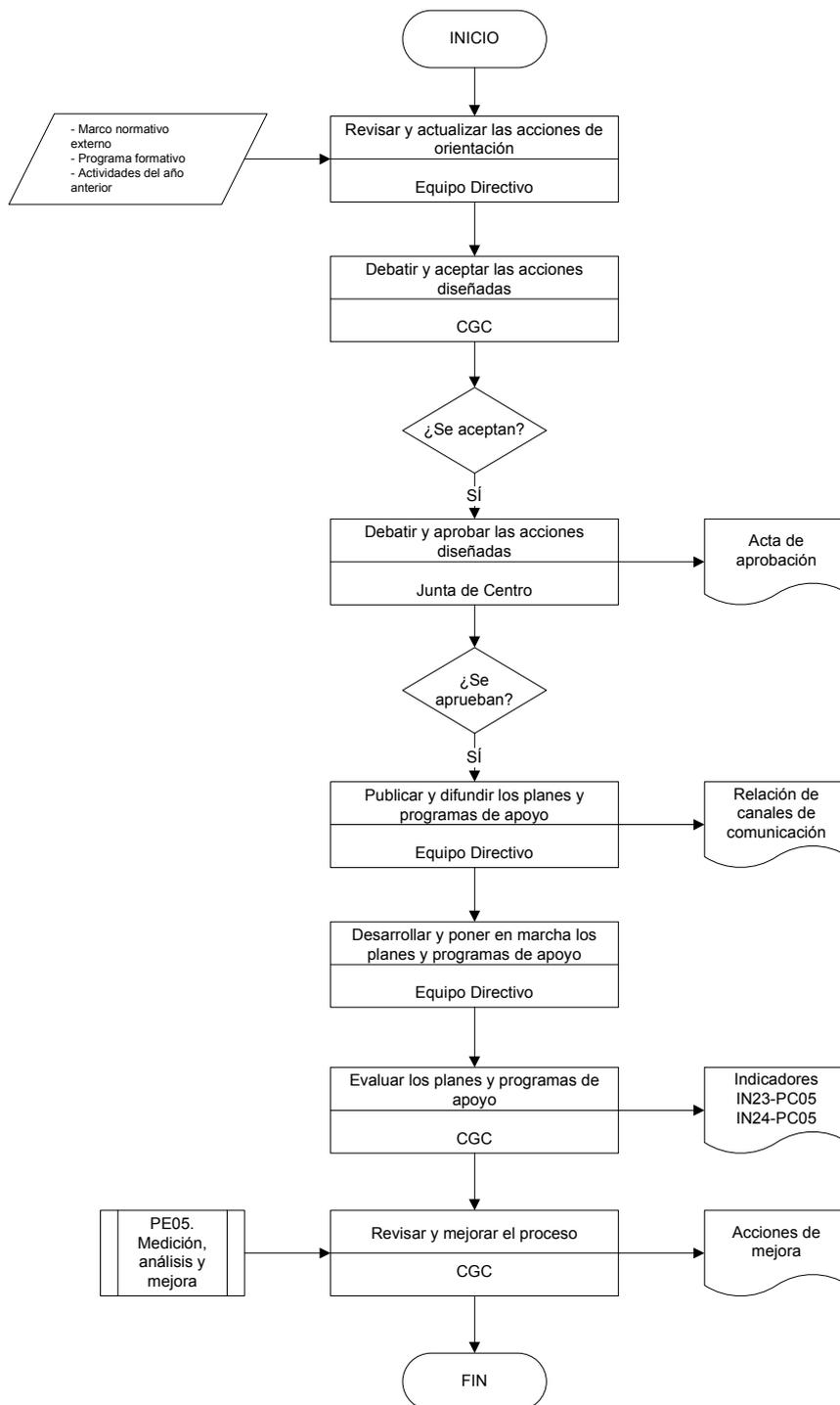
Revisar y actualizar las acciones de acogida, de tutoría, de apoyo a la formación y de orientación laboral

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



9. FLUJOGRAMA

PC05. ORIENTACIÓN A LOS ESTUDIANTES





## 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	23/06/09	Edición Inicial

Elaboración:  Comisión de Garantía de la Calidad del Centro  Fecha: 22/04/09	Revisión:  Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social  Fecha: 18/05/09	Aprobación:  Junta de Escuela  Fecha: 23/06/09
---	---	--



## 1. OBJETO

El objeto del presente procedimiento es fijar el modo en que la Escuela Técnica Superior de Ingenieros Industriales proyecta y lleva a cabo la enseñanza de las distintas disciplinas de acuerdo con sus programas formativos y los objetivos fijados en los respectivos programas y guías docentes.

## 2. ALCANCE

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

## 3. REFERENCIAS/NORMATIVA

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

## 4. DEFINICIONES

- **Consejo de Ordenación Académica:** Constituido por la unión de las comisiones de Ordenación Académica de cada título impartido por el Centro.
- **PROA:** Aplicación para la confección distribuida de la Oferta Académica de la Universidad.



## **5. DESARROLLO DE LOS PROCESOS**

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

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

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

Una vez al año, el Coordinador de Calidad presentará a la Comisión de Garantía de la Calidad del Centro los datos sobre las quejas recibidas tanto a través del buzón de quejas del Centro o por escrito al Consejo de Ordenación Académica. Ésto permitirá identificar y corregir las posibles deficiencias detectadas en este procedimiento; todo ello sin 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).

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

 <p>UNIVERSIDAD DE MÁLAGA</p>	<p><b>PC06. PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO DE LA ENSEÑANZA</b></p>	 <p>ESCUELA TÉCNICA SUPERIOR DE INGENIEROS INDUSTRIALES</p>
--	--	--

## 7. ARCHIVO

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

## 8. RESPONSABILIDADES

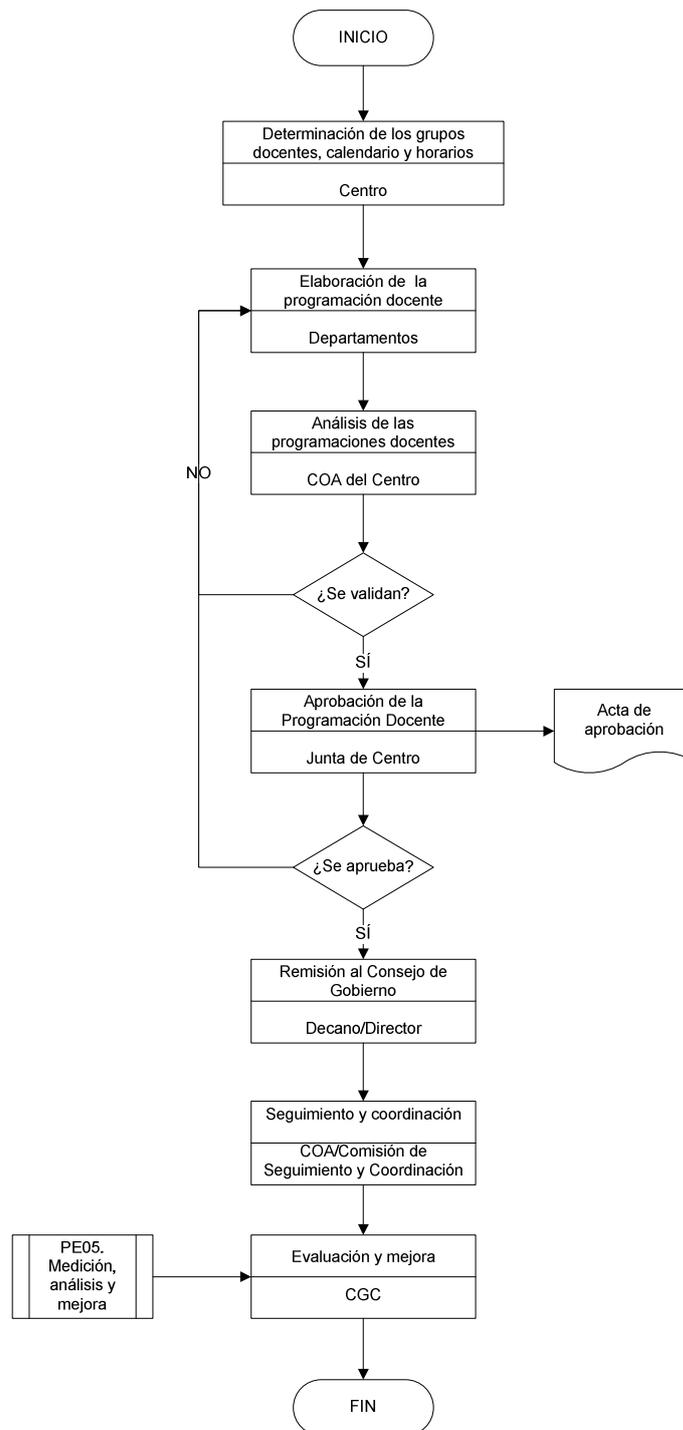
Las responsabilidades que cada agente involucrado en la planificación y desarrollo de las enseñanzas se detallan a continuación:

- **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 Escuela:** Aprueba la ordenación docente del Centro.
- **Departamentos:** Aprueban el POD y vigilan el cumplimiento de las obligaciones docentes de sus respectivos profesores.
- **Comisión de Ordenación Académica (COA):** Resuelve las posibles incidencias relacionadas con el desarrollo de la docencia.
- **Equipo Directivo (ED):** Coordina y vigila por el buen desarrollo de la docencia.



## 9. FLUJOGRAMA

### PC06. PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO DE LA ENSEÑANZA





## 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	23/06/09	Edición Inicial

Elaboración:  Comisión de Garantía de la Calidad del Centro  Fecha: 22/04/09	Revisión:  Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social  Fecha: 18/05/09	Aprobación:  Junta de Escuela  Fecha: 23/06/09
---	---	--



## 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 para su aprobación por Junta de Escuela. En el caso de evaluación continua, se elevan a la Junta de Escuela las Guías Docentes en las que consta el

calendario de actividades de cada asignatura, previamente coordinado por el Subdirector de Ordenación Académica.

La Junta de Escuela estudia y aprueba el calendario oficial de exámenes y las Guías Docentes de las titulaciones de las que es responsable. 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.

La participación de los grupos de interés se hará a través de la Comisión de Ordenación Académica, la Junta de Escuela, y los Consejos de Departamento. La representatividad de estos órganos está en el apartado 2.4.3 del capítulo 2 del Manual del SGC.

## **6. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN**

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

Se analizarán los siguientes indicadores:

- Tasa de rendimiento. (IN27-PC07)
- Tasa de éxito. (IN28-PC07)

 <p>UNIVERSIDAD DE MÁLAGA</p>	<p><b>PC07. EVALUACIÓN DEL APRENDIZAJE</b></p>	 <p>ESCUELA TÉCNICA SUPERIOR DE INGENIEROS INDUSTRIALES</p>
--	--	--

- 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 Escuela	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	Secretaría del Centro	6 años

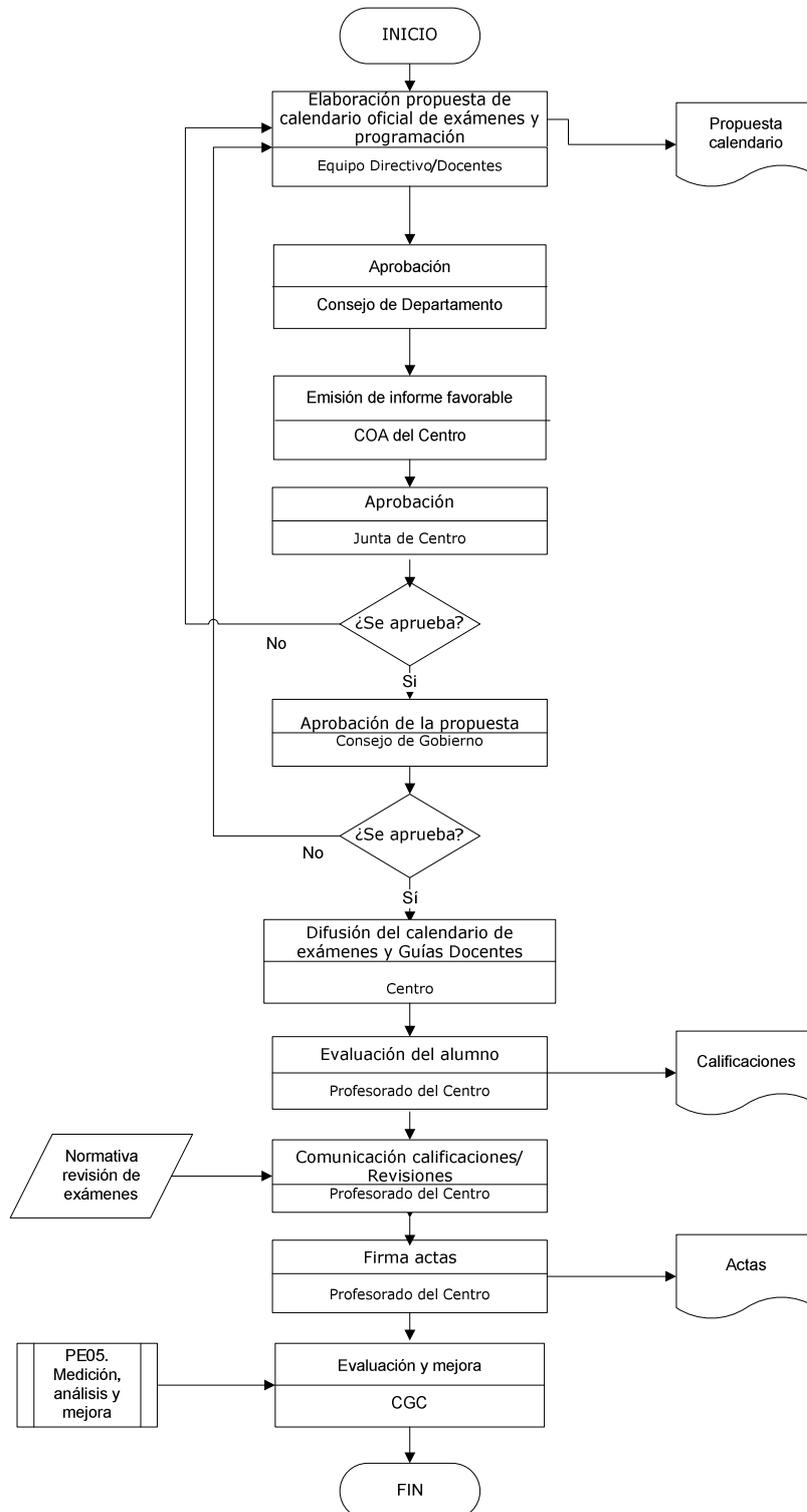
## 8. RESPONSABILIDADES

- **Equipo de Dirección:** responsable de elaborar una propuesta de calendario oficial de exámenes.
- **Junta de Escuela:** responsable de aprobar el calendario oficial de exámenes y las guías docentes.
- **Profesor responsable de cada materia o asignatura:** será el responsable de la efectiva aplicación del sistema de evaluación del aprendizaje.



## 9. FLUJOGRAMA

### Evaluación del aprendizaje





## 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	23/06/09	Edición Inicial

Elaboración:  Comisión de Garantía de la Calidad del Centro  Fecha: 17/06/09	Revisión:  Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social  Fecha: 18/06/09	Aprobación:  Junta de Escuela  Fecha: 23/06/09
---	---	--



## **1. OBJETO**

El objeto del presente procedimiento es establecer la sistemática a aplicar en la gestión y revisión de las prácticas externas de los alumnos de la Escuela Técnica Superior de Ingenieros Industriales 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, incluidas en los Planes de Estudio de las titulaciones oficiales del Centro.

## **3. REFERENCIAS/NORMATIVA**

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

- Normativa de prácticas externas de las titulaciones oficiales del Centro.
- Plan de Estudios y objetivos del programa formativo.
- Planificación estratégica de la Universidad de Málaga.

## **4. DEFINICIONES**

- **Prácticas externas:** se entiende por prácticas externas aquellas que se recogen en los Planes de Estudio, como parte obligatoria de los mismos.

## **5. DESARROLLO DE LOS PROCESOS**

- Definición de los objetivos de las prácticas en empresa y del número de créditos, tipología y requisitos mínimos de dichas prácticas: esta definición la



llevará a cabo la Comisión del Título teniendo en cuenta el plan de estudios, los perfiles de ingreso y egreso, el entorno profesional y las nuevas demandas relacionadas con el Espacio Europeo de Educación Superior.

- Organización y Planificación de las Prácticas: en la organización de las prácticas se tienen que tener en cuenta dos aspectos básicos, la búsqueda de empresas y el establecimiento de convenios con dichos centros. Dicha organización la llevará a cabo el órgano responsable de las prácticas en el Centro o titulación. En cuanto al establecimiento de Convenios el órgano responsable es el Vicerrectorado de Relaciones Universidad-Empresa.
- Preparación del material: la comisión responsable de las prácticas de la titulación preparará el material para informar y difundir el funcionamiento y organización de dichas prácticas.
- Asignación de los estudiantes y orientación a dicho colectivo cómo se van a desarrollar: la comisión responsable de las prácticas de la titulación asignará a los estudiantes a cada una de las empresas teniendo establecido un procedimiento sistematizado y objetivo.
- Acciones de orientación a los alumnos y puesta en marcha de las prácticas: antes del desarrollo de las prácticas externas la Comisión responsable de las prácticas llevará a cabo acciones de orientación a los estudiantes informando de los diferentes aspectos relacionados con dichas prácticas. La puesta en marcha de las prácticas se llevará a cabo por los tutores (de empresa y del Centro) y los estudiantes. Los tutores deben tener en cuenta cómo solucionar los problemas que puedan surgir.
- Revisión y mejora de las prácticas en empresa: dentro de este apartado se recogerán evidencias (cuestionarios de opinión, indicadores, documentos...) para llevar a cabo un documento que recoja las mejoras de dicho proceso. Por último se rendirán cuentas a los implicados y si se estima oportuno se modificarán y se implantarán mejoras.



## 6. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

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

Se utilizarán los siguientes indicadores:

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

Dentro del proceso de revisión anual del Sistema de Garantía de la Calidad se incluirá la revisión del desarrollo de las Prácticas Externas evaluando cómo se han desarrollado y si han existido incidencias.

La Sub-COA de la titulación revisará el funcionamiento de las prácticas a fin de poner en funcionamiento acciones de mejora si fuesen necesarias. Asimismo, dentro del proceso de revisión anual del Sistema de Garantía de la Calidad, se comprobará la consecución de los Objetivos de las prácticas en empresa.

## 7. ARCHIVO

Los documentos generados en este procedimiento serán archivados por el Coordinador de Calidad del Centro. Una copia de los documentos será archivada también por la Comisión responsable de las Prácticas Externas de la Titulación.

Identificación del registro	Soporte de archivo	Responsable custodia	Tiempo de conservación
Objetivos de las prácticas en empresa/Acta de aprobación	Papel e informático	Coordinador de Calidad del Centro/Comisión responsable de las prácticas externas	6 años
Solicitud de la empresa para la realización de las prácticas en empresa	Papel e informático	Órgano responsable de las prácticas externas en el Centro	6 años

 <p>UNIVERSIDAD DE MÁLAGA</p>	<p><b>PC11. GESTIÓN Y REVISIÓN DE LAS PRÁCTICAS EXTERNAS</b></p>	 <p>ESCUELA TÉCNICA SUPERIOR DE INGENIEROS INDUSTRIALES</p>
--	--	--

Convenio firmado por ambas partes	Papel e informático	Órgano responsable de las prácticas externas en el Centro Vicerrectorado de Relaciones Universidad-Empresa	6 años
Proceso de asignación de las empresas a los estudiantes	Papel e informático	Coordinador de Calidad del Centro	6 años
Documento que recoja las incidencias	Papel e informático	Coordinador de Calidad del Centro/Órgano responsable de las prácticas externas en el Centro	6 años
Encuestas y resultados a partir de la satisfacción de todos los implicados en las prácticas en empresa.	Papel e informático	Coordinador de Calidad del Centro/Órgano responsable de las prácticas externas en el Centro	6 años
Documento que revise y analice las prácticas en empresa	Papel e informático	Coordinador de Calidad del Centro/Órgano responsable de las prácticas externas en el Centro	6 años

## 8. RESPONSABILIDADES

- **Comisión responsable de prácticas en la titulación:** Esta comisión es la responsable de gestionar y organizar las prácticas en empresa de la titulación. Será la encargada de la búsqueda y selección de empresas o instituciones y el apoyo en la gestión de los convenios firmados entre la empresa y el Centro.
- **Vicerrectorado de Relaciones Universidad-Empresa:** Es el responsable del establecimiento de los Convenios.
- **Comisión de Título:** 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 empresa.

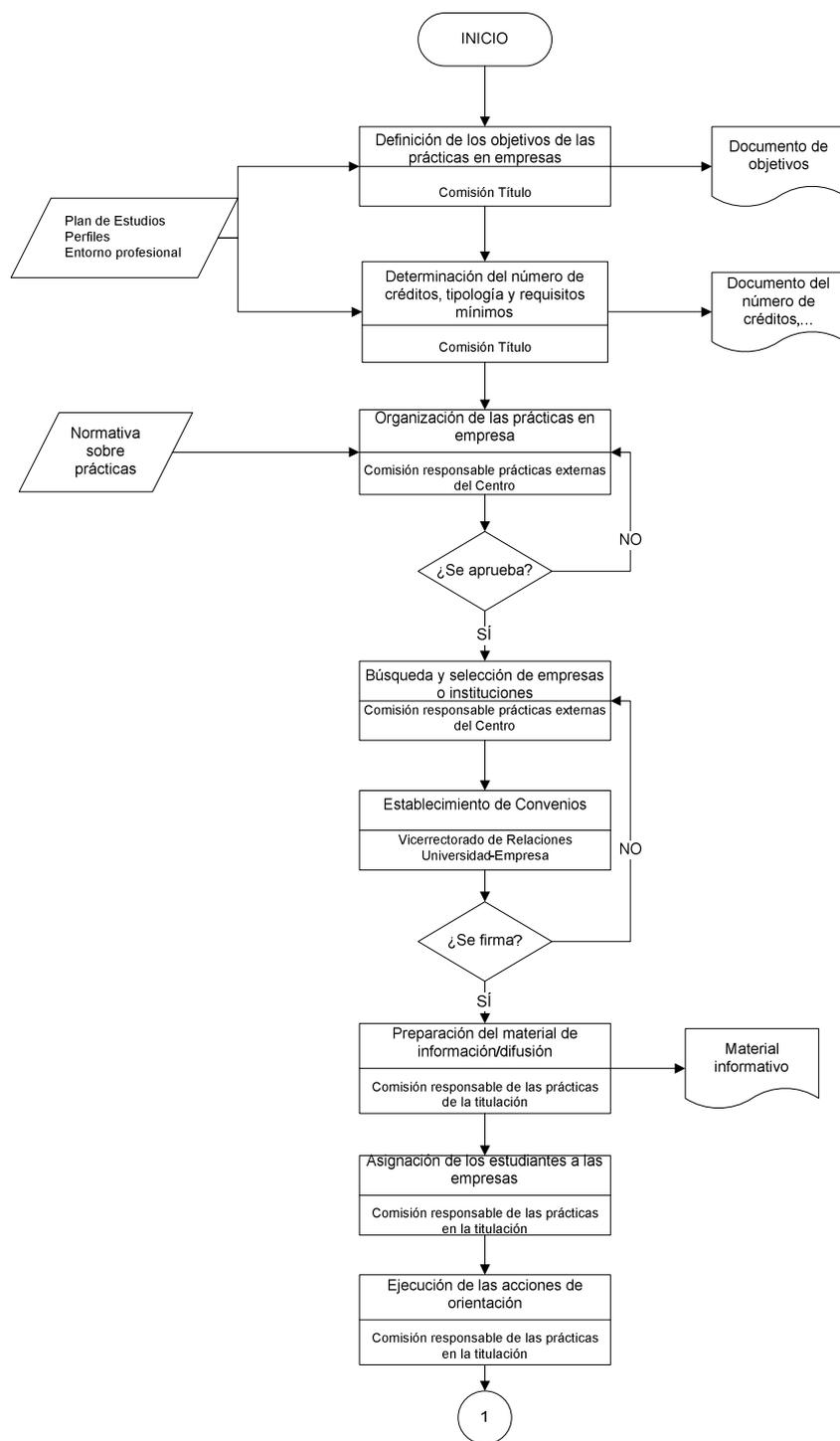
 <p>UNIVERSIDAD DE MÁLAGA</p>	<p><b>PC11. GESTIÓN Y REVISIÓN DE LAS PRÁCTICAS EXTERNAS</b></p>	 <p>ESCUELA TÉCNICA SUPERIOR DE INGENIEROS INDUSTRIALES</p>
--	--	--

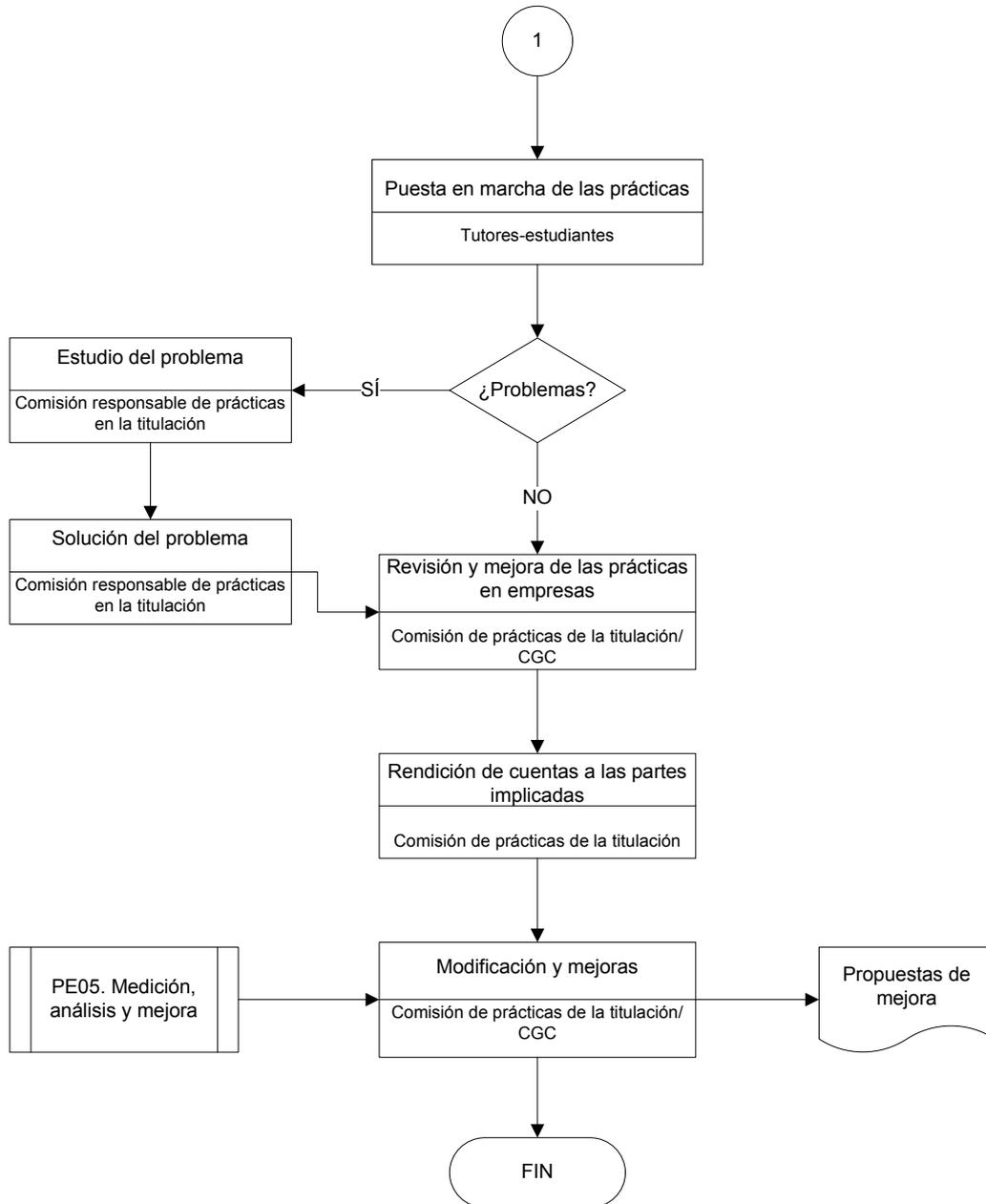
- **Tutores-estudiantes:** Son los encargados de desarrollar la puesta en marcha de las prácticas externas en la titulación.
- **Comisión de Garantía de la Calidad del Centro (CGC):** En el caso de las prácticas externas, su responsabilidad es la de velar por el análisis de los diferentes indicadores 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

PC11. GESTIÓN DE LAS PRÁCTICAS EXTERNAS







## 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	23/06/09	Edición Inicial

Elaboración:  Comisión de Garantía de la Calidad del Centro  Fecha: 22/04/09	Revisión:  Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social  Fecha: 18/05/09	Aprobación:  Junta de Escuela  Fecha: 23/06/09
---	---	--



## 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, asesorada por 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 Escuela.

La Unidad Técnica de Calidad será la responsable de asesorar al Centro 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**

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

Se utilizarán los siguientes indicadores:

- 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.

Se distinguirán resultados relativos a: profesorado, alumnado, académicos, de servicios, de investigación y resultados en la sociedad.

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

 <p>UNIVERSIDAD DE MÁLAGA</p>	<p><b>PC12. ANÁLISIS Y MEDICIÓN DE LOS RESULTADOS DE LA FORMACIÓN</b></p>	 <p>ESCUELA TÉCNICA SUPERIOR DE INGENIEROS INDUSTRIALES</p>
--	---	--

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

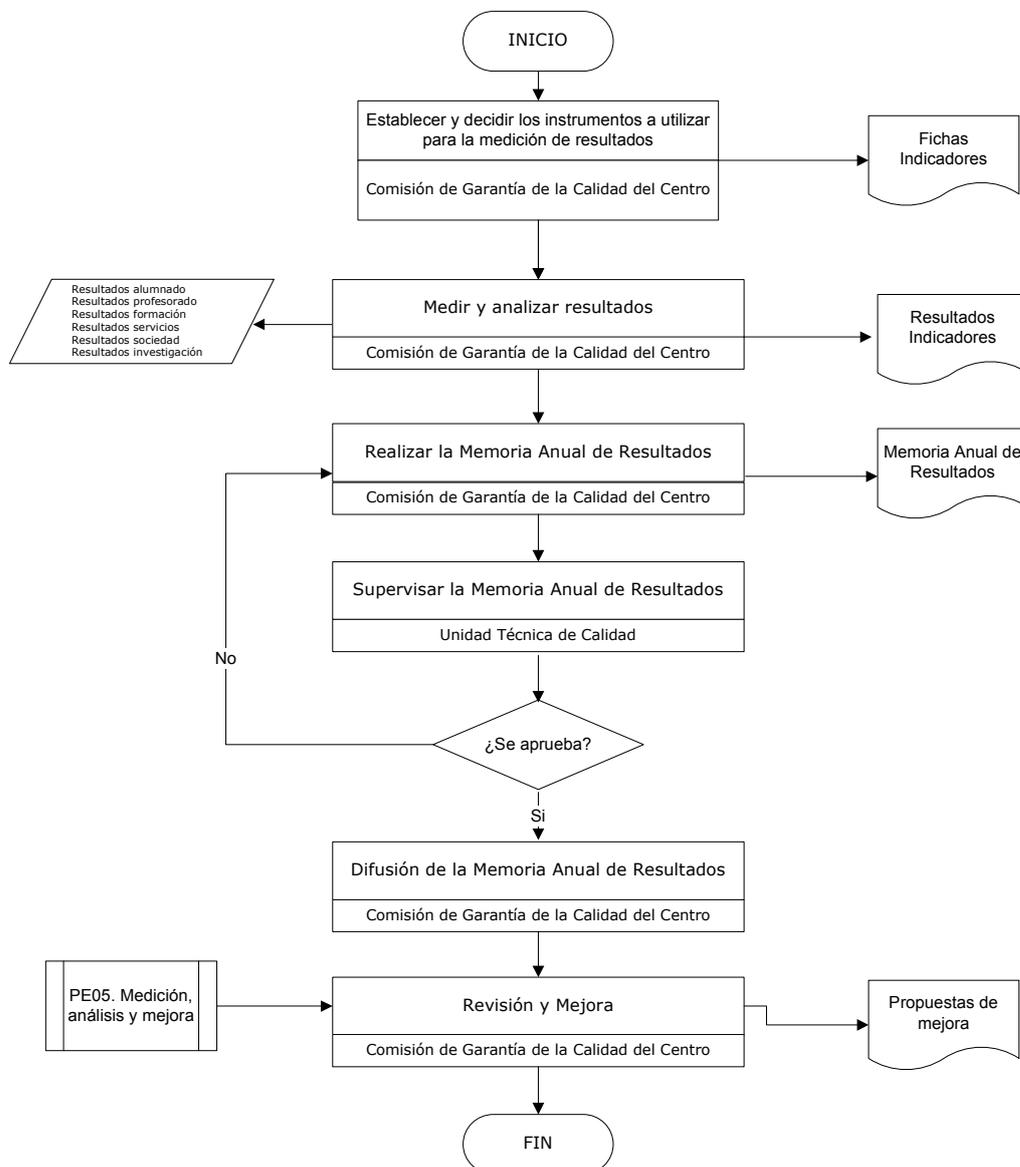
## 8. RESPONSABILIDADES

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

### PC12. Análisis y medición de los resultados de la formación





## 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	23/06/09	Edición Inicial

Elaboración:  Comisión de Garantía de la Calidad del Centro  Fecha: 17/06/09	Revisión:  Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social  Fecha: 18/06/09	Aprobación:  Junta de Escuela  Fecha: 23/06/09
---	---	--



## 1. OBJETO

El objeto del presente procedimiento es describir el modo por el que la Escuela Técnica Superior de Ingenieros Industriales de la Universidad de Málaga hace pública la información actualizada relativa a las titulaciones que imparte.

## 2. ALCANCE

El presente documento es de aplicación a la información relativa a todas las titulaciones ofertadas por el Centro.

## 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 Escuela Técnica Superior de Ingenieros Industriales de la Universidad de Málaga considera una obligación propia mantener informados a sus grupos de interés sobre su estructura organizativa, titulaciones y programas. Esta información debe incluir al menos los puntos siguientes:



- La oferta formativa
- Los objetivos y la planificación de las titulaciones
- Las políticas de acceso y orientación de 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 procedimientos de acceso, evaluación, promoción y reconocimiento del personal académico y de apoyo
- Los servicios que ofrece y la utilización de los recursos materiales
- Los resultados de la enseñanza (en cuanto al aprendizaje, inserción laboral y satisfacción de los distintos grupos de interés).

La participación de los grupos de interés se hará a través de la Junta de Centro y la Comisión de Garantía de la Calidad. La representatividad de ambos órganos se recoge en el apartado 2.4.3 del capítulo 2 del Manual del SGIC.

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

La Comisión de Garantía de la Calidad del Centro ha de proponer periódicamente qué información se debe 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. Una vez aprobada, el Coordinador de Calidad será el responsable de obtener la información indicada.

### **5.3. Difusión**

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

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

## 6. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

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

Se utilizará el siguiente indicador:

- 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 la Calidad	Papel o informático	Coordinador de Calidad	6 años
Actas Equipo Dirección/Junta de Centro	Papel o informático	Secretaría de la Facultad/Escuela	Indefinido
Información anual publicada	Papel o informático	Coordinador de Calidad	6 años

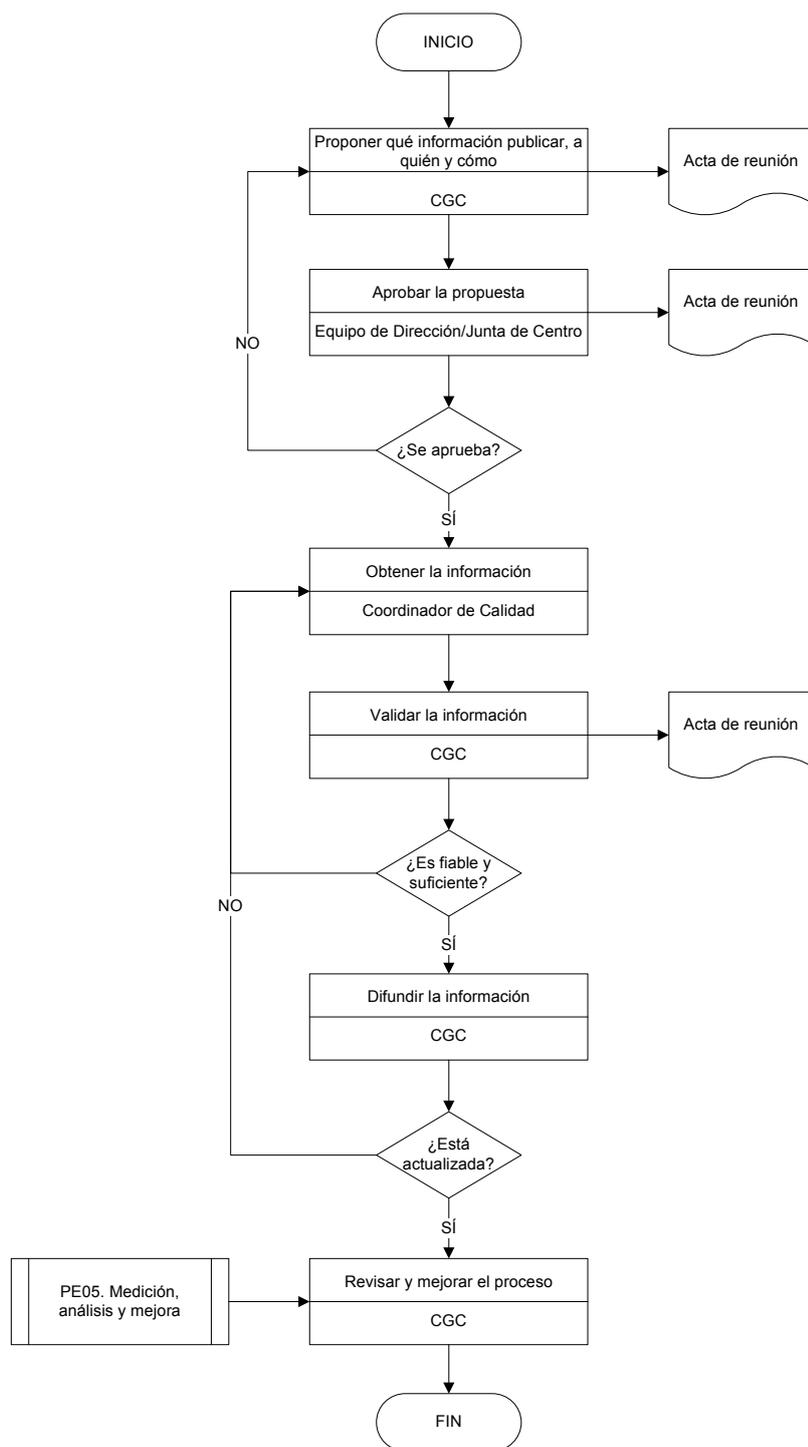
## 8. RESPONSABILIDADES

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



• 9. FLUJOGRAMA

PC14. INFORMACIÓN PÚBLICA





## 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 SGC

Edición	Fecha	Motivo de la modificación
00	23/06/09	Edición Inicial

Elaboración:  Comisión de Garantía de la Calidad del Centro  Fecha: 22/04/09	Revisión:  Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social  Fecha: 18/05/09	Aprobación:  Junta de Escuela  Fecha: 23/06/09
---	---	--



## **1. OBJETO**

Este documento tiene por objeto establecer la forma de elaborar, revisar y aprobar la documentación del Sistema de Garantía 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.

## **2. ALCANCE**

Este procedimiento es de aplicación a todos los documentos del Sistema de Garantía 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 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 de la Calidad de los Centros de la Universidad de Málaga, entrará en vigor en el momento de su aprobación definitiva por el Decano o 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)

Los Centros, que por sus peculiaridades lo estimen conveniente, podrán definir **indicadores específicos** que sirvan para complementar la información proporcionada por los indicadores comunes (INZZ). Estos indicadores específicos se codificarán como:

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

Con objeto de identificar el proceso en el cual se utiliza cada indicador y, en aquellos casos que la Comisión de Garantía de la Calidad así lo estime conveniente, éste podrá ir junto con el código del proceso o subproceso. En las fichas de cada indicador se utilizará la denominación INZZ y en un apartado de la ficha se recogerán los códigos de los procesos que utilizan dicho indicador.

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 de la Calidad (MSGC), 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 MSGC 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 SGC se distribuirá entre los colectivos que determine la Comisión de Garantía 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 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 SGC 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 SGC	Papel o informático	Coordinador de Calidad del Centro	Permanente actualizado
Listado de documentos del SGC (F01-PA01)	Papel o informático	Coordinador de Calidad del Centro	Permanente actualizado

## 8. RESPONSABILIDADES

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

Cada Centro, a través de su Comisión de Garantía 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.

 <p>UNIVERSIDAD DE MÁLAGA</p>	<p><b>PA01. GESTIÓN Y CONTROL DE LOS DOCUMENTOS Y REGISTROS</b></p>	 <p>ESCUELA TÉCNICA SUPERIOR DE INGENIEROS INDUSTRIALES</p>
--	---	--

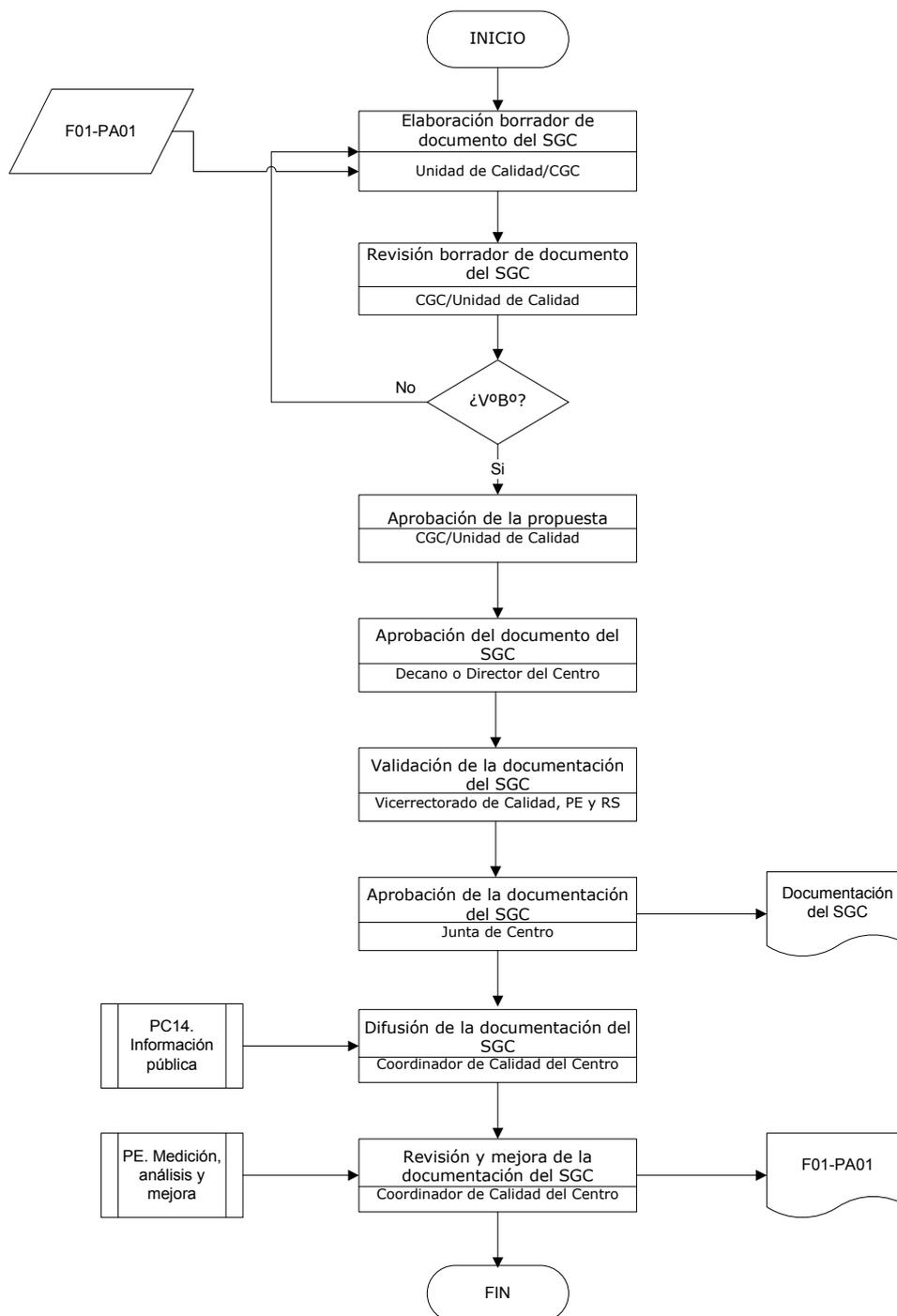
La documentación deberá ser aprobada por el Director del Centro, antes de su envío a la Unidad de Calidad, la cual la revisará y validará, enviándola posteriormente a Junta de Escuela para su aprobación definitiva.

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



## 9. FLUJOGRAMA

### PA01. Gestión y control de los documentos y los registros



Código	Título	Fecha 1ª edición	Revisión en vigor	Fecha revisión
MSGC-Portada	Portada del Manual del Sistema de Garantía de la Calidad	23/06/09	00	18/06/09
MSGC-Índice	Índice del Manual del Sistema de Garantía de la Calidad	23/06/09	00	18/06/09
MSGC-Presentación	Presentación del Manual del Sistema de Garantía de la Calidad	23/06/09	00	18/06/09
MSGC-01	El Sistema de Garantía de la Calidad de los Centros de la Universidad de Málaga	23/06/09	00	18/06/09
MSGC-02	Presentación del Centro	23/06/09	00	18/06/09
MSGC-03	Estructura del Centro para el desarrollo del Sistema de Garantía de la Calidad	23/06/09	00	18/06/09
MSGC-04	Política y objetivos de calidad	23/06/09	00	18/06/09
MSGC-05	Garantía de calidad de los programas formativos	23/06/09	00	18/06/09
MSGC-06	Orientación al aprendizaje	23/06/09	00	18/06/09
MSGC-07	Personal académico y de apoyo	23/06/09	00	18/06/09
MSGC-08	Recursos materiales y servicios	23/06/09	00	18/06/09
MSGC-09	Resultados de la formación	23/06/09	00	18/06/09
MSGC-10	Información pública	23/06/09	00	18/06/09
F01-MSGC	Mapa de procesos	23/06/09	00	18/06/09
F02-MSGC	Listado de indicadores	23/06/09	00	18/06/09
F03-MSGC	Fichas de indicadores	23/06/09	00	18/06/09
INZZ	Ficha del Indicador	23/06/09	00	18/06/09
PXZZ	Ficha del Proceso	23/06/09	00	18/06/09
MPSGC-Portada	Portada del Manual de Procedimientos del Sistema de Garantía de la Calidad	23/06/09	00	18/06/09
MPSGC-Índice	Índice del Manual de Procedimientos del Sistema de Garantía de la Calidad	23/06/09	00	18/06/09
PE01	Elaboración y revisión de la política y objetivos de calidad	23/06/09	00	18/06/09
F01-PE01	Política de Calidad	23/06/09	00	18/06/09
F02-PE01	Reglamento de la Comisión de Garantía de la Calidad	23/06/09	00	18/06/09
PE02	Diseño de la oferta formativa de la Universidad	30/04/08	00	24/04/08
PE03	Definición de la política de personal académico	30/04/08	01	06/02/09

F01-PE03	Ejemplo de la Política de Personal Académico	30/04/08	00	24/04/08
PE04	Definición de la política de personal de administración y servicios	30/04/08	01	15/01/09
F01-PE04	Ejemplo de la Política de Personal de Administración y Servicios	30/04/08	00	24/04/08
PE05	Medición, análisis y mejora continua	23/06/09	00	18/06/09
F01-PE05	Ficha de Acción de Mejora	23/06/09	00	18/06/09
PC01	Diseño de la oferta formativa de los Centros	23/06/09	00	18/06/09
PC02	Garantía de calidad de los programas formativos	23/06/09	00	18/06/09
PC03	Selección, admisión y matriculación de estudiantes	30/04/08	01	05/02/09
PC04	Definición de perfiles y captación de estudiantes	23/06/09	00	18/06/09
F01-PC04	Perfiles profesionales	23/06/09	00	18/06/09
PC05	Orientación a los estudiantes	23/06/09	00	18/06/09
PC06	Planificación y desarrollo de la enseñanza	23/06/09	00	18/06/09
PC07	Evaluación del aprendizaje	23/06/09	00	18/06/09
PC08	Gestión y revisión de la movilidad de los estudiantes enviados	30/04/08	01	06/02/09
F01-PC08	Acuerdo académico	30/04/08	00	24/04/08
F02-PC08	Modificación del acuerdo académico	30/04/08	00	24/04/08
F03-PC08	Solicitud de reconocimiento de estudios	30/04/08	00	24/04/08
F04-PC08	Acta de reconocimiento de estudios	30/04/08	00	24/04/08
PC09	Gestión y revisión de la movilidad de los estudiantes recibidos	30/04/08	01	06/02/09
F01-PC09	Acuerdo académico	30/04/08	00	24/04/08
F02-PC09	Modificación del acuerdo académico	30/04/08	00	24/04/08
F03-PC09	Solicitud de reconocimiento de estudios	30/04/08	00	24/04/08
F04-PC09	Acta de reconocimiento de estudios	30/04/08	00	24/04/08
PC10	Gestión y revisión de la orientación e inserción profesional	30/04/08	01	09/02/09
PC11	Gestión de las prácticas externas	23/06/09	00	18/06/09
PC12	Análisis y medición de los resultados de la formación	23/06/09	00	18/06/09
PC13	Suspensión del título	30/04/08	01	06/02/09

PC14	Información pública	23/06/09	00	18/06/09
PA01	Gestión y control de los documentos y los registros	23/06/09	00	18/06/09
F01-PA01	Listado de documentos del SGC	23/06/09	00	18/06/09
PA02	Gestión de expedientes y tramitación de títulos	30/04/08	01	06/02/09
PA03	Captación y selección del personal académico	30/04/08	01	06/02/09
PA04	Captación y selección del personal de administración y servicios	30/04/08	01	15/01/09
PA05	Evaluación, promoción, reconocimiento e incentivos del personal académico	30/04/08	01	06/02/09
PA06	Evaluación, promoción, reconocimiento e incentivos del personal de administración y servicios	30/04/08	01	15/01/09
PA07	Formación del personal académico	30/04/08	01	22/01/09
F01-PA07	Solicitud de participación	30/04/08	01	22/01/09
F02-PA07	Guión para la presentación del proyecto	30/04/08	01	22/01/09
F03-PA07	Guión para la presentación del proyecto (Continuación). Ayuda económica solicitada	30/04/08	01	22/01/09
F04-PA07	Acreditación del Departamento	30/04/08	01	22/01/09
F05-PA07	Oferta formativa	30/04/08	01	22/01/09
F06-PA07	Formulario de inscripción en actividades formativas	30/04/08	01	22/01/09
F07-PA07	Encuesta para cursos presenciales	30/04/08	01	22/01/09
F08-PA07	Encuesta para cursos virtuales	30/04/08	01	22/01/09
F09-PA07	Encuesta para los usuarios del campus virtual (4 preguntas orientadas a la formación)	30/04/08	01	22/01/09
F10-PA07	Memoria del Servicio 07-08 (páginas 4 y 5).	30/04/08	01	22/01/09
PA08	Formación del personal de administración y servicios	30/04/08	01	06/02/09
F01-PA08	Propuesta base de formación del PAS	30/04/08	00	24/04/08
F02-PA08	Enmiendas y sugerencias	30/04/08	00	24/04/08
F03-PA08	Petición/solicitud de formación	30/04/08	00	24/04/08
F04-PA08	Plan de formación del PAS	30/04/08	00	24/04/08
F05-PA08	Plan de difusión del Plan de formación del PAS	30/04/08	00	24/04/08



F01-PA01. LISTADO DE DOCUMENTOS DEL SGC



F06-PA08	Encuesta de detección de necesidades formativas	30/04/08	00	24/04/08
F07-PA08	Cuestionario inicial para los participantes en acción formativa dentro del Plan de Formación del PAS	30/04/08	00	24/04/08
F08-PA08	Encuesta de satisfacción para los participantes en acción formativa dentro del Plan de Formación del PAS	30/04/08	00	24/04/08
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	00	24/04/08
PA09	Gestión de recursos materiales	23/06/09	00	18/06/09
PA10	Gestión de los servicios	23/06/09	00	18/06/09
PA11	Gestión y revisión de incidencias, reclamaciones y sugerencias	23/06/09	00	18/06/09
F01-PA11	Canales de recogida de quejas, incidencias y sugerencias	23/06/09	00	18/06/09
F02-PA11	Canales de publicidad de la gestión de reclamaciones	23/06/09	00	18/06/09
F03-PA11	Documento de sugerencia, queja o alegación	23/06/09	00	18/06/09
F04-PA11	Informe de análisis de las causas de la queja/reclamación o sugerencia	23/06/09	00	18/06/09
F05-PA11	Planificación de las acciones	23/06/09	00	18/06/09
F06-PA11	Documento para evaluar las acciones desarrolladas	23/06/09	00	18/06/09
PA12	Satisfacción de necesidades y expectativas de los grupos de interés	23/06/09	00	18/06/09

Edición	Fecha	Motivo de la modificación
00	23/06/09	Edición Inicial

Elaboración:	Revisión:	Aprobación:
Comisión de Garantía de la Calidad del Centro	Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social	Junta de Escuela
Fecha: 17/06/09	Fecha: 18/06/09	Fecha: 23/06/09



## Índice

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

## ANEXOS:

No proceden

Edición	Fecha	Motivo de la modificación
00	23/06/09	Edición Inicial

Elaboración:  Comisión de Garantía de la Calidad del Centro  Fecha: 22/04/09	Revisión:  Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social  Fecha: 18/05/09	Aprobación:  Junta de Escuela  Fecha: 23/06/09
---	---	--

 <p>UNIVERSIDAD DE MÁLAGA</p>	<p><b>PA09. GESTIÓN DE RECURSOS MATERIALES</b></p>	 <p>ESCUELA TÉCNICA SUPERIOR DE INGENIEROS INDUSTRIALES</p>
--	--	--

## 1. OBJETO

Este procedimiento tiene por objeto definir las actividades realizadas por el Centro a través de su Equipo de Dirección y/o de las Comisiones y personas designadas en cada caso para:

- Definir las necesidades de recursos materiales para contribuir a la calidad del proceso de enseñanza-aprendizaje de las enseñanzas impartidas.
- 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 el Centro realiza para determinar las necesidades, planificar la adquisición, actualización, gestión y verificación de la adecuación de los recursos materiales del mismo.

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

- 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, para el Diseño y la Verificación del Sistema de Garantía de Calidad de los Centros y de sus Enseñanzas)
- Legislación aplicable en materia de contratación-adquisición de productos y servicios por los organismos públicos.

#### **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.
- **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 éstos, 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.

La participación de los distintos grupos de interés se hará a través de la Junta de Escuela, donde se encuentran representados el personal docente, el PAS y los estudiantes.

### **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 Escuela. 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. 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 la 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.

 <p>UNIVERSIDAD DE MÁLAGA</p>	<p><b>PA09. GESTIÓN DE RECURSOS MATERIALES</b></p>	 <p>ESCUELA TÉCNICA SUPERIOR DE INGENIEROS INDUSTRIALES</p>
--	--	--

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 el Centro. 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.

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

 <p>UNIVERSIDAD DE MÁLAGA</p>	<p><b>PA09. GESTIÓN DE RECURSOS MATERIALES</b></p>	 <p>ESCUELA TÉCNICA SUPERIOR DE INGENIEROS INDUSTRIALES</p>
--	--	--

en el Centro. 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 Garantía de la Calidad su efectiva realización.

## **6. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN**

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

Se tendrán en cuenta los siguientes indicadores:

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

## **7. ARCHIVO**

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

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 o 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 Escuela***

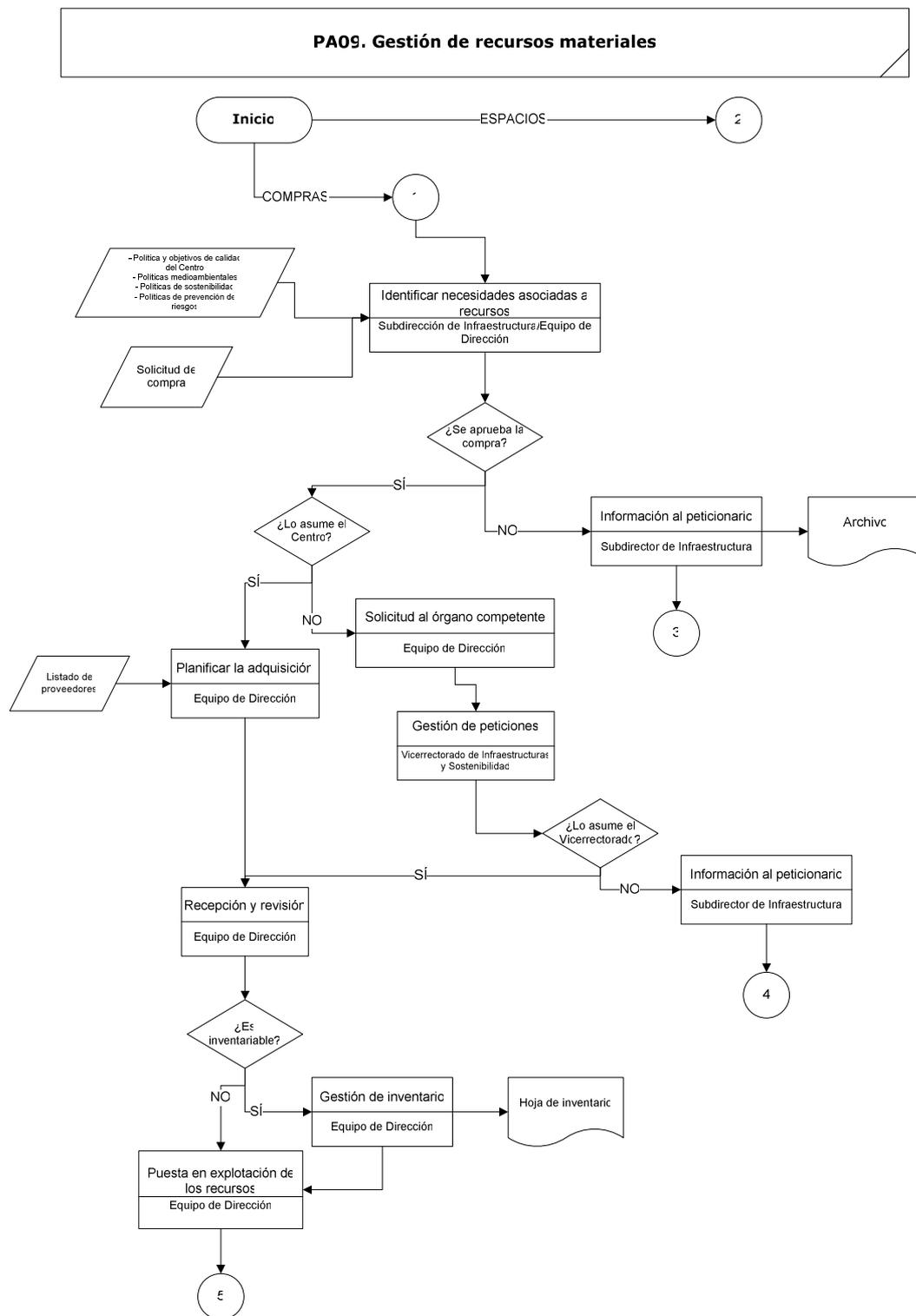
- Aprobar las acciones de mejora para su implementación.
- Aprobar el proceso para la gestión de recursos materiales y espacios

### ***Servicios de Conserjería***

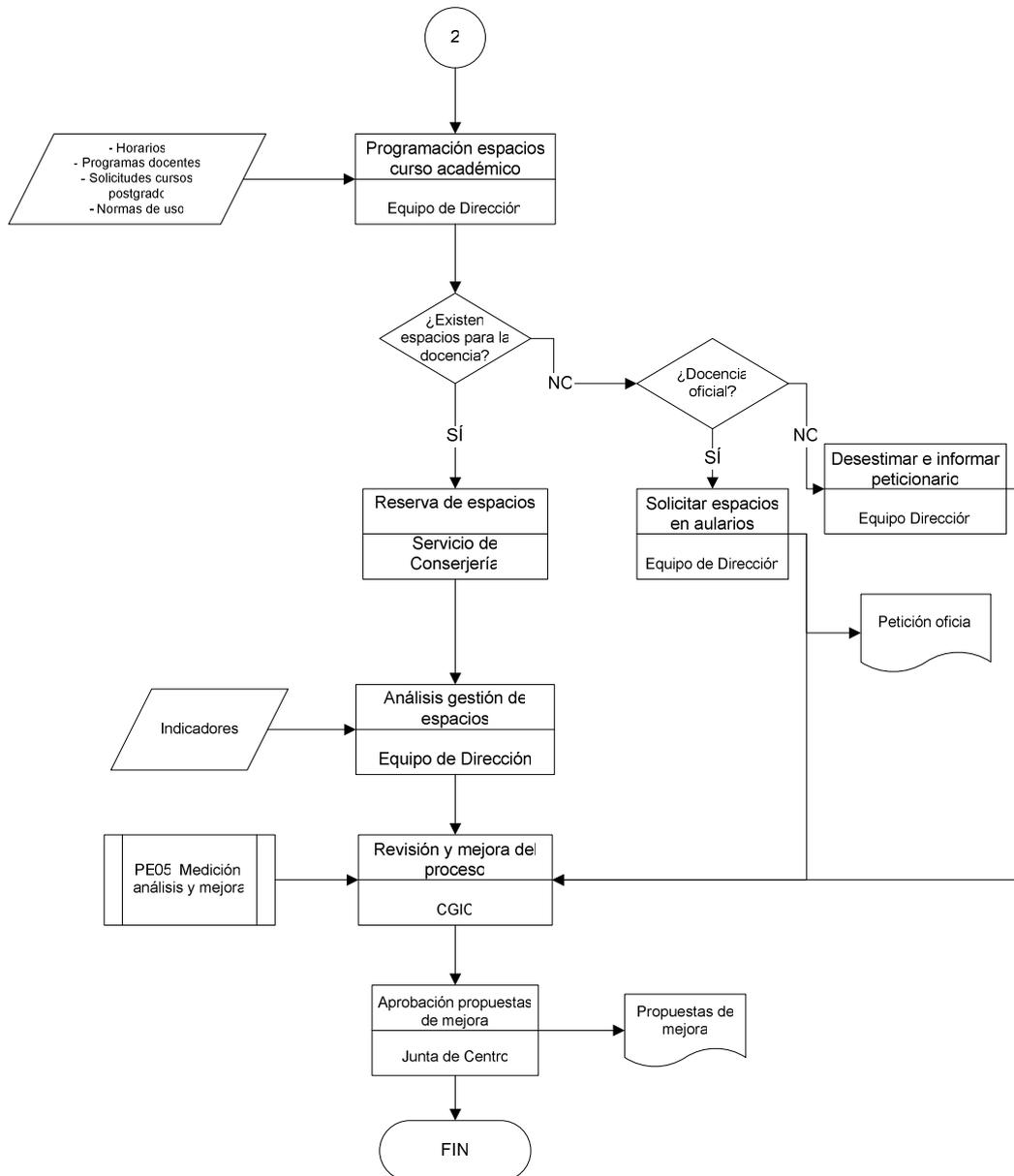
- Asignación de espacios no programados, según instrucciones del Centro
- Dar curso a los partes de averías



9. FLUJOGRAMA









## 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	23/06/09	Edición Inicial

Elaboración:  Comisión de Garantía de la Calidad del Centro  Fecha: 17/06/09	Revisión:  Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social  Fecha: 18/06/09	Aprobación:  Junta de Escuela  Fecha: 23/06/09
---	---	--



## **1. OBJETO**

Este procedimiento tiene por objeto definir las actividades realizadas por el Centro a través de su Equipo Directivo y/o de las Comisiones y personas designadas en cada caso para:

- Definir las necesidades de los servicios 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 el Centro 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 del Centro, 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 de Málaga.
- 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

##### 5.1. Generalidades

La correcta gestión de los servicios del Centro se convierte en una necesidad que incide directamente en la calidad del mismo. El momento actual exige una eficiente y eficaz gestión de los servicios adaptándose continuamente a los cambios y atendiendo a la satisfacción de los diferentes grupos de interés.

Tanto para aquellos servicios que dependen directamente del Centro como para aquellos otros cuya gestión es externa, es indispensable establecer claramente los procedimientos para detectar debilidades y establecer mejoras alcanzando la excelencia.

##### 5.2. Obtención de la información

###### 5.2.1. El Equipo Directivo y/o persona en quien delegue



Con periodicidad anual o inferior ante situaciones de cambio, ha de realizar un informe de los servicios del Centro, así como de las sugerencias, peticiones, incidencias, índices de satisfacción, reclamaciones y procesos abiertos relacionados con los mismos, elaborando finalmente propuestas para subsanar debilidades detectas. Dicho informe se remite a la Comisión de Garantía de la Calidad para su aprobación y remisión a la Junta de Centro. Aprobadas dichas acciones de mejora, se iniciarán los trámites oportunos para su puesta en marcha.

### **5.2.2. Servicios propios del Centro**

Los servicios propios establecerán sus cartas de servicios. Éstas serán remitidas al Equipo de Dirección del Centro para su revisión, posteriormente y tras ser revisadas por la Comisión de Garantía de la Calidad, serán remitidas a la Junta de Centro para su aprobación y a su vez, al Coordinador de Calidad del Centro.

### **5.2.3. Servicios ajenos**

Gerencia será la encargada de determinar las prestaciones de los mismos y remitirán al Equipo Directivo del Centro, la información necesaria para control de las actividades de los mismos.

### **5.3. Difusión**

Los cambios o acciones de mejora adoptadas serán difundidos por el responsable de la Comisión de Garantía de la Calidad del Centro que coordinará su efectiva realización. La difusión se realizará por correo electrónico a las personas o grupos de interés, si es de interés para la comunidad universitaria de este Centro, la información será expuesta en la pantalla informativa, tablones y página web si procede.

La participación de los grupos de interés se hará a través del Equipo de Dirección, la Comisión de Garantía de la Calidad y la Junta de Centro. La representatividad de estos órganos está en el apartado 2.4.3 del capítulo 2 del Manual del SGC.



## 6. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

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

Se utilizarán los siguientes indicadores:

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

La CGC realizará al menos una revisión anual de la gestión de los servicios, concluyendo sobre su adecuación y/o sobre el plan de acciones de mejora para el período siguiente.

Los objetivos y directrices de la revisión, las evidencias a considerar, y los indicadores de calidad se detallan en el citado procedimiento.

## 7. ARCHIVO

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

Identificación del registro	Soporte de archivo	Responsable custodia	Tiempo de conservación
Cartas de servicios	Documental/ Informático	Coordinador de la Comisión de Garantía de la Calidad/ Responsable del Servicio	5 años
IN60-PA10 e IN61-PA10	Documental	Coordinador de la Comisión de Garantía de la Calidad del Centro/ Responsable del Servicio	5 años



## 8. RESPONSABILIDADES

### Equipo de Dirección

- Definir la carta de servicios
- Revisión de la carta de servicios del Centro
- Difusión interna y externa de la carta de servicios

### Responsables de los Servicios

- Coordinar y definir la carta de su servicio con el personal del mismo
- Planificación de las actuaciones de los servicios

### Comisión de Garantía de la Calidad del Centro

- Análisis y revisión de resultados y formulación de las propuestas de mejora
- Establecer los indicadores que permitan evaluar las actividades de los servicios

### Personal de los Servicios

- Definir de manera conjunta la carta de servicios
- Ejecución de las acciones planificadas y aquellas otras que se les indiquen de manera no planificada que sea de su competencia

### Junta de Escuela

- Aprobación de la carta de servicios de los mismos
- Aprobación de las acciones de mejora para su implementación

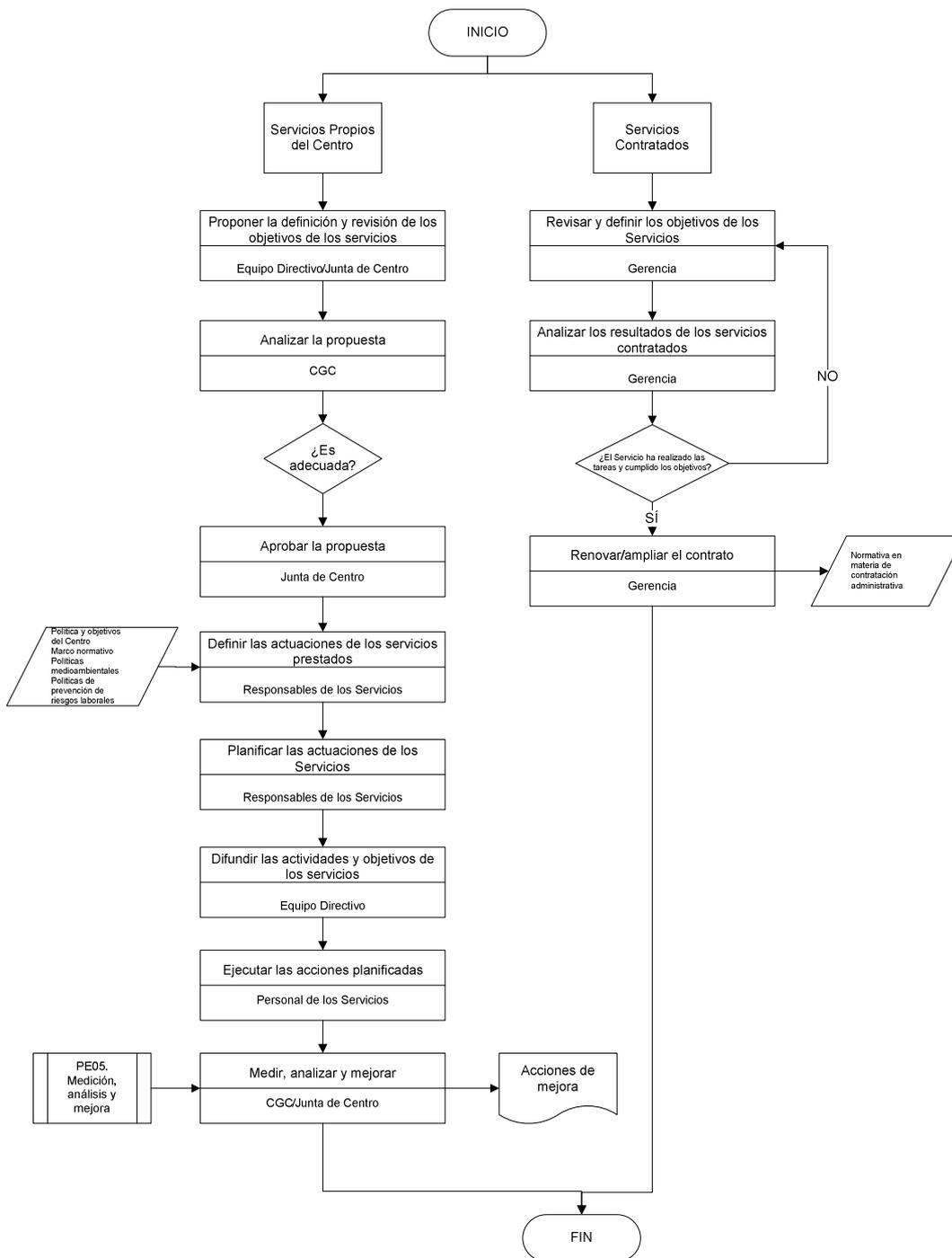
### Gerencia

- 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 entre la Universidad de Málaga y el Servicio
- Remitir a la Dirección del Centro información con respecto a los servicios contratados que realicen su actividad en el mismo



9. FLUJOGRAMA

PA10. GESTIÓN DE LOS 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-PA11. Canales de recogida de quejas, incidencias y sugerencias.
- F02-PA11. Canales de publicitación de la gestión de reclamaciones.
- F03-PA11. Documento de sugerencia, reclamación o queja.
- F04-PA11. Análisis de las causas de sugerencias, reclamaciones y quejas.
- F05-PA11. Planificación de las acciones.
- F06-PA11. Documento para evaluar las acciones desarrolladas.

Edición	Fecha	Motivo de la modificación
00	23/06/09	Edición Inicial

Elaboración:  Comisión de Garantía de la Calidad del Centro  Fecha: 25/05/09	Revisión:  Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social  Fecha: 26/05/09	Aprobación:  Junta de Escuela  Fecha: 23/06/09
---	---	--



## 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 Ingenieros Industriales de la Universidad de Málaga.

## 2. ALCANCE

Este procedimiento será de aplicación tanto en la gestión como en la revisión del desarrollo de las quejas, reclamaciones y sugerencias. Quedan al margen los procedimientos de revisión de exámenes (normativa específica), así como otros procedimientos administrativos que igualmente tienen regulación específica.

## 3. REFERENCIAS/NORMATIVA

Las fuentes a tener en cuenta en la gestión y revisión de las quejas, 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, delimitación y publicitación del canal de atención. La Dirección del Centro es el órgano que diseña los sistemas de gestión y revisión de incidencias, reclamaciones y sugerencias. Se aprueban por Junta de Escuela, donde están representados todos los grupos de interés del Centro (alumnos, PDI, PAS). Estos sistemas se revisarán anualmente.
- 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 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 de la Calidad serán informados puntualmente de todo el proceso, por parte del responsable del Servicio.

 <p>UNIVERSIDAD DE MÁLAGA</p>	<p><b>PA11. GESTIÓN Y REVISIÓN DE INCIDENCIAS, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS</b></p>	 <p>ESCUELA TÉCNICA SUPERIOR DE INGENIEROS INDUSTRIALES</p>
--	--	--

La participación de los grupos de interés se hará a través de la Comisión de Garantía de la Calidad, cuya participación se establece en el apartado 2.4.3 del capítulo 2 del Manual del SGC.

## **6. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN**

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

Se utilizarán los siguientes indicadores:

- Número de incidencias atendidas (IN62-PA11).
- Porcentaje de sugerencias implantadas (IN63-PA11).

Dentro del proceso de revisión periódica del Sistema de Garantía 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 y sugerencias.

## **7. ARCHIVO**

Los documentos generados en este procedimiento serán archivados por el Coordinador de Calidad del Centro. Una copia de los documentos será archivada también por el responsable del servicio implicado.



Identificación del registro	Soporte de archivo	Responsable custodia	Tiempo de conservación
Documento que recoja los canales de recogida de quejas, reclamaciones y sugerencias	Papel o informático	Coordinador de Calidad	6 años
Documento que recoja los canales de publicitación de gestión de las reclamaciones.	Papel o informático	Coordinador de Calidad	6 años
Documento de queja, reclamación o sugerencia	Informático	Coordinador de Calidad	6 años
Informe de análisis de las causas de la queja, reclamación o sugerencia	Papel o informático	Coordinador de Calidad	6 años
Documento que recoja la planificación de las acciones	Papel o informático	Coordinador de Calidad	6 años
Documento de evaluación de las acciones desarrolladas	Papel o informático	Coordinador de Calidad	6 años

## 8. RESPONSABILIDADES

- **Equipo Directivo (ED):** Es el encargado de diseñar los sistemas, recibir, canalizar y emitir el informe de resolución adoptada con relación a las incidencias, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones de los estudiantes, profesorado y PAS de los Departamentos adscritos al Centro. El Equipo Directivo también realizará estas funciones con relación a los Servicios de: Aula de Informática, Mantenimiento, Reprografía, Servicio de Vigilancia y Servicio de Limpieza previo informe de los Responsables de los mismos.
- **Junta de Escuela:** encargada de aprobar los sistemas de alegaciones, reclamaciones y sugerencias.
- **Responsable del Servicio implicado:** El responsable del Servicio será el encargado de buscar acciones para la solución del problema detectado, planificando y desarrollando las acciones que se pongan en marcha.



UNIVERSIDAD  
DE MÁLAGA

**PA11. GESTIÓN Y REVISIÓN DE  
INCIDENCIAS, RECLAMACIONES Y  
SUGERENCIAS**



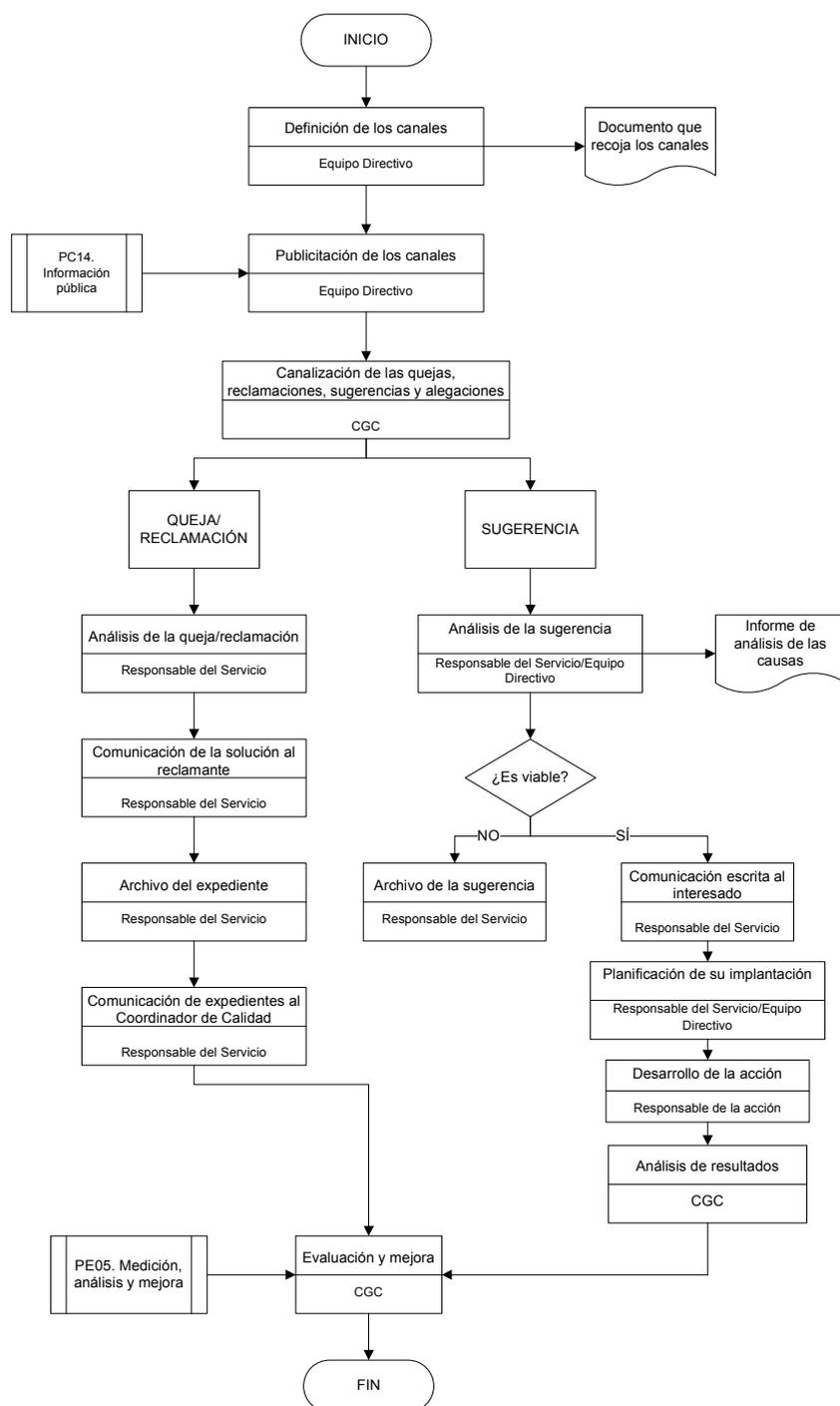
ESCUELA TÉCNICA  
SUPERIOR DE  
INGENIEROS  
INDUSTRIALES

- **Comisión de Garantía de la Calidad del Centro:** realizará la evaluación de las acciones que se hayan desarrollado.
- **Secretaría del Centro:** tendrá la responsabilidad de la custodia de la documentación durante seis años.



9. FLUJOGRAMA

PA11. GESTIÓN Y REVISIÓN DE INCIDENCIAS, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS





UNIVERSIDAD  
DE MÁLAGA

**F01-PA11. CANALES DE RECOGIDA  
DE QUEJAS, INCIDENCIAS Y  
SUGERENCIAS**



ESCUELA TÉCNICA  
SUPERIOR DE  
INGENIEROS  
INDUSTRIALES

**CANALES DE RECOGIDA DE QUEJAS, INCIDENCIAS Y SUGERENCIAS**

<b>Canal</b>	Secretaría del Centro -Presencial - A través página web
<b>Procedimiento</b>	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	23/06/09	Edición Inicial

<b>Elaboración:</b>  Comisión de Garantía de la Calidad del Centro  Fecha: 17/06/09	<b>Revisión:</b>  Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social  Fecha: 18/06/09	<b>Aprobación:</b>  Junta de Escuela  Fecha: 23/06/09
---	--	---



## CANALES DE PUBLICITACIÓN DE LA GESTIÓN DE LAS RECLAMACIONES

<b>Mecanismo utilizado</b>	Página web, folleto informativo, charlas de información...
<b>Información incluida</b>	- Cauces adecuados para la realización de una queja/ reclamación/ sugerencias - Objetivos de participar en estos procesos
<b>Cuándo se entrega la información</b>	Proceso de matriculación. Jornada de acogida a nuevos alumnos. Permanente en página Web.
<b>Destinatarios de la información</b>	Estudiantes Profesorado Personal de Administración y Servicios

Edición	Fecha	Motivo de la modificación
00	23/06/09	Edición Inicial

<b>Elaboración:</b>  Comisión de Garantía de la Calidad del Centro  Fecha: 17/06/09	<b>Revisión:</b>  Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social  Fecha: 18/06/09	<b>Aprobación:</b>  Junta de Centro  Fecha: 23/06/09
---	--	--

 <p>UNIVERSIDAD DE MÁLAGA</p>	<b>F03-PA11. FORMULARIO NORMALIZADO</b>	 <p>ESCUELA TÉCNICA SUPERIOR DE INGENIEROS INDUSTRIALES</p>
--	---	--

Reservado registro	<b>SUGERENCIA</b> <input type="checkbox"/> <b>RECLAMACIÓN</b> <input type="checkbox"/> <b>QUEJA</b> <input type="checkbox"/>	<b>Fecha</b> ___/___/___
--------------------	--	--------------------------

<b>IMPRESO DE PRESENTACIÓN DE SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y QUEJAS</b>  <b>ESCUELA TÉCNICA SUPERIOR DE INGENIEROS INDUSTRIALES</b>
---

Cumplimente los datos y deposite o envíe a Secretaría del Centro. Gracias por su colaboración

<b>IDENTIFICACION</b>	<b>Estudiante</b> <input type="checkbox"/>	<b>Profesor</b> <input type="checkbox"/>
	<b>PAS</b> <input type="checkbox"/>	<b>Otros</b> <input type="checkbox"/>
<b>FORMULACION</b>	<b>Individual</b> <input type="checkbox"/>	<b>Colectiva<sup>1</sup></b> <input type="checkbox"/>
<b>DATOS PRESENTACIÓN</b>	<b>Nombre</b> _____	
	<b>Teléfono</b> _____	
	<b>E-mail</b> _____	
<b>BREVE DESCRIPCION DE LA SUGERENCIA, RECLAMACIÓN O QUEJA.</b>		
<b>PROPUESTA (SI PROCEDE).</b>		

<sup>1</sup> Deberá identificarse el Colectivo; en este caso, el representante del Colectivo deberá cumplimentar el apartado "Datos presentación".

Los datos facilitados serán utilizados según lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999 de Protección de Datos de Carácter Personal, y con el único fin de gestionar adecuadamente su queja o sugerencia.

---



UNIVERSIDAD  
DE MÁLAGA

**F03-PA11. DOCUMENTO DE  
SUGERENCIA, RECLAMACIÓN O QUEJA**



ESCUELA TÉCNICA  
SUPERIOR DE  
INGENIEROS  
INDUSTRIALES

Edición	Fecha	Motivo de la modificación
00	23/06/09	Edición Inicial

<b>Elaboración:</b>  Comisión de Garantía de la Calidad del Centro  Fecha: 17/06/09	<b>Revisión:</b>  Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social  Fecha: 18/06/09	<b>Aprobación:</b>  Junta de Escuela  Fecha: 23/06/09
--	--	---



## INFORME DE ANÁLISIS DE SUGERENCIA, RECLAMACIÓN O QUEJA

<b>Sugerencia, Reclamación o Queja</b>	
<b>Origen / Causa</b>	
<b>Acción/acciones para subsanar la cuestión planteada:</b>	
<b>Preventiva</b> <input type="checkbox"/>	<b>Correctiva</b> <input type="checkbox"/> <b>Mejora</b> <input type="checkbox"/>

Edición	Fecha	Motivo de la modificación
00	23/06/09	Edición Inicial

<p><b>Elaboración:</b></p> <p>Comisión de Garantía de la Calidad del Centro</p> <p>Fecha: 17/06/09</p>	<p><b>Revisión:</b></p> <p>Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social</p> <p>Fecha: 18/06/09</p>	<p><b>Aprobación:</b></p> <p>Junta de Escuela</p> <p>Fecha: 23/06/09</p>
--	---	--



**PLANIFICACIÓN DE LAS ACCIONES**

<b>Acción:</b>			
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	23/06/09	Edición Inicial

Elaboración:	Revisión:	Aprobación:
Comisión de Garantía de la Calidad del Centro	Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social	Junta de Escuela
Fecha: 17/06/09	Fecha: 18/06/09	Fecha: 23/06/09



**DOCUMENTO PARA EVALUAR LAS ACCIONES DESARROLLADAS**

<b>Acción:</b>			
Fecha de inicio		Fecha de Finalización	
Responsable de la acción	Nombre		
	Cargo		
Relación de acciones desarrolladas	Acciones		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			
Indicadores/evidencias de su realización			
Beneficios esperados			
Beneficios conseguidos			
Nuevas propuestas			
Observaciones			
Fecha: / /		Firma del responsable de la acción	



UNIVERSIDAD  
DE MÁLAGA

**F06-PA11. DOCUMENTO PARA  
EVALUAR LAS ACCIONES  
DESARROLLADAS**

*Facultad de  
Medicina*

Edición	Fecha	Motivo de la modificación
00	23/06/09	Edición Inicial

<b>Elaboración:</b>  Comisión de Garantía de la Calidad del Centro  Fecha: 17/06/09	<b>Revisión:</b>  Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social  Fecha: 18/06/09	<b>Aprobación:</b>  Junta de Centro  Fecha: 23/06/09
--	--	--



## Índice

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

## ANEXOS:

No proceden

Edición	Fecha	Motivo de la modificación
00	23/06/09	Edición Inicial

Elaboración:  Comisión de Garantía de la Calidad del Centro  Fecha: 17/06/09	Revisión:  Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social  Fecha: 18/06/09	Aprobación:  Junta de Escuela  Fecha: 23/06/09
---	---	--



## 1. OBJETO

El objeto del presente proceso 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 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 de la Calidad del Centro, donde se discutirá y, una vez validada, se someterá a la aprobación de la Junta de Escuela.

Los principales grupos de interés del Centro serán: alumnos, personal docente e investigador, personal de administración y servicios, egresados y empleadores. En determinadas circunstancias se tendrán en cuenta otros colectivos.

Una vez aprobada por Junta de Escuela, 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 de la Calidad del Centro. Esta Comisión será la responsable de informar a la Junta de Escuela de los resultados obtenidos.

La Comisión de Garantía 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**

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

Se utilizarán los siguientes indicadores:

- Porcentaje de encuestas realizadas sobre el total de encuestas solicitadas (IN64-PA12).
- Nivel de satisfacción de los usuarios (IN65-PA12).

 <p>UNIVERSIDAD DE MÁLAGA</p>	<p><b>PA12. SATISFACCIÓN DE NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LOS GRUPOS DE INTERÉS</b></p>	 <p>ESCUELA TÉCNICA SUPERIOR DE INGENIEROS INDUSTRIALES</p>
--	---	--

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 de la Calidad del Centro	Papel y/o informático	Coordinador de Calidad del Centro	6 años
Actas de Junta de Escuela	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 de la Calidad del Centro las propuestas de encuestas para su validación. Comunicar los resultados de las encuestas a la Comisión de Garantía de la Calidad del Centro. Proponer las mejoras oportunas al procedimiento.
- **Comisión de Garantía de la Calidad del Centro:** validar las encuestas. Elevar, para su aprobación, los formatos de encuestas a Junta de Escuela. Informar a la Junta de Escuela y a los órganos o colectivos pertinentes sobre los resultados de las encuestas.
- **Junta de Escuela:** 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

### PA12. Satisfacción de necesidades y expectativas de los grupos de interés

