



ANEXO II: SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD DE LA ETSI DE TELECOMUNICACIÓN



AGENCIA NACIONAL DE EVALUACIÓN
DE LA CALIDAD Y ACREDITACIÓN

PROGRAMA AUDIT:

INFORME DE EVALUACIÓN DEL DISEÑO DEL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD

**E. T. S. DE INGENIERÍA DE
TELECOMUNICACIÓN DE LA
UNIVERSIDAD DE MÁLAGA**

Versión 01

Noviembre, 2009

INFORME DE EVALUACIÓN DEL DISEÑO DEL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD (SGIC)

DATOS DEL CENTRO EVALUADO	
Universidad	Universidad de Málaga
Centro	Escuela Técnica Superior de Ingeniería de Telecomunicación (ETSIT)
Alcance del SGIC	Todas las titulaciones oficiales que se imparten en el referido Centro y de los que es responsable, en sus niveles de Grado, Máster y Doctorado

VALORACIÓN GLOBAL DE LA EVALUACIÓN DEL DISEÑO DEL SGIC

La Comisión de Certificación de ANECA, una vez examinada la documentación que integra el diseño del SGIC del citado centro, emite la siguiente valoración global:

- ☒ **POSITIVA**
- ☐ **POSITIVA CONDICIONADA**
- ☐ **NEGATIVA**

ANTECEDENTES
Partiendo como referencia del SGIC de la E.U. de Ciencias de la Salud de la Universidad de Málaga, ya evaluado positivamente en marzo de 2009, y de acuerdo al compromiso de adhesión a aquel, manifestado por el Decano/ Director del Centro, el diseño del SGIC de la ETSIT, ha modificado en parte la documentación original, remitiendo una propuesta adaptada a las características del mencionado Centro, para su evaluación por la ANECA.

JUSTIFICACIÓN DE LA VALORACIÓN GLOBAL

La Comisión de Evaluación de ANECA, emite su valoración, basándose en las siguientes consideraciones:

La ETSIT de la Universidad de Málaga presenta los siguientes documentos:

- 1.- Manual de Garantía de Calidad.
- 2.- Manual de Procedimientos.
- 3.- Tabla de procesos del Sistema, indicando los que corresponden específicamente al Centro.

La Universidad de Málaga, solicita que se evalúen únicamente los aspectos que corresponden específicamente al Centro, no aquellos cuyo responsable es un órgano general de la Universidad que se consideran ya evaluados.

La Comisión asume que las modificaciones necesarias para la evaluación favorable del SIGC de la EU de Ciencias de la Salud han sido también incluidas por el centro, por lo que no se incide más en este asunto.

Se ha analizado el Manual del SGIC presentado, en lo que corresponde a la descripción del Centro y a las estructuras de las que se dota para el desarrollo del SGIC.

Sobre el Manual de Procesos, se han revisado los siguientes procesos que son responsabilidad del Centro, en este caso, la ETSIT:

Código	Denominación
PE01	Elaboración y revisión de la política y objetivos de calidad
PE05	Medición, análisis y mejora continua
PC01	Diseño de la oferta formativa de los Centros
PC02	Garantía de calidad de los programas formativos
PC04	Definición de perfiles y captación de estudiantes
PC05	Orientación a los estudiantes
PC06	Planificación y desarrollo de la enseñanza
PC07	Evaluación del aprendizaje
PC11	Gestión de las prácticas externas
PC12	Análisis y medición de los resultados de la formación
PC14	Información pública
PA01	Gestión y control de los documentos y los registros
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

JUSTIFICACIÓN DE LA VALORACIÓN GLOBAL

Esencialmente, la documentación presentada reproduce el modelo ya evaluado de la Universidad de Málaga. En lo que refiere a cada proceso, el esquema seguido para su presentación también es el mismo. A continuación, se incluyen observaciones sobre la documentación revisada. No se trata de especificar comentarios para cada uno de los procesos descritos, sino de destacar los aspectos que sean diferentes de los contenidos en el manual ya aprobado y que susciten alguna duda. Todo aquello no explícitamente comentado se asume informado favorablemente.

En primer lugar, llama la atención en el procedimiento que en la organización de la Escuela Técnica Superior de Ingeniería de Telecomunicación para el SGIC, no se atribuye a nadie la responsabilidad de aprobar la política y los objetivos de calidad aunque sí de verificar su cumplimiento. La ETSIT sí que es el órgano encargado de coordinar el seguimiento del SGIC.

Tampoco se especifica en los procedimientos correspondientes cuales son los mecanismos de que dispone el centro para definir sus perfiles de ingreso y egreso. Sin embargo, en el centro "de referencia" sí se especifican estos mecanismos. Es en centros de esta índole, donde es vital establecer los perfiles de ingreso y egreso y donde deben estar más claros pues habilitan para el ejercicio de unas profesiones reguladas por ley.

Para finalizar, no existe en este centro un procedimiento regulado con mecanismos y medidas ante la eventual suspensión de un título, por lo que entendemos que asumirán el modelo del centro de referencia de la Universidad de Málaga y cuya responsabilidad es atribuida al Vicerrectorado que posea las atribuciones en materia de Ordenación Académica.

El resto de los procesos citados es prácticamente coincidente con los de la documentación ya validada, al igual que los contenidos del Manual, salvo en lo que se refiere a la descripción específica de la ETSIT.

La Comisión de Evaluación de los proyectos presentados en el marco del Programa AUDIT, considera, una vez examinada la documentación aportada por la Escuela Técnica Superior de Ingeniería de Telecomunicación, emitir la siguiente valoración:

VALORACIÓN GLOBAL POSITIVA

PROPUESTAS DE MEJORA

ANECA recomienda a la ETSIT atender las mismas propuestas de mejora indicadas en el informe entregado al Centro cuya documentación se ha utilizado como referente, y además las especificadas a continuación:

1. Aclarar quién aprueba la política y objetivos de calidad del centro. Encuadrar dentro del marco de responsabilidades del SGIC a la Junta de Centro.
2. Explicitar que mecanismos y procedimientos poseen de definición de perfiles de ingreso y de egreso y la participación de los grupos de interés, especialmente de los externos relacionados con la existencia de Asociaciones Profesionales y Conferencias de Directores.
3. Concretar en el SIGC, propio del Centro, la manera en que los diferentes grupos de interés están implicados dentro de las directrices ofrecidas por AUDIT.

PROCEDIMIENTO PARA LA REEVALUACIÓN DEL DISEÑO

No procede.



UNIVERSIDAD
DE MÁLAGA



*E.T.S. Ingeniería
de
Telecomunicación*

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE
LA CALIDAD DE LA *ESCUELA
TÉCNICA SUPERIOR DE
INGENIERÍA DE
TELECOMUNICACIÓN* DE LA
UNIVERSIDAD DE MÁLAGA**

 UNIVERSIDAD DE MÁLAGA	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE LA CALIDAD	 E.T.S. Ingeniería de Telecomunicación
--	--	--

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	29/06/09	Edición Inicial

Elaboración: Comisión de Garantía de la Calidad del Centro Fecha: 21/05/09	Revisión: Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social Fecha: 05/06/09	Aprobación: Junta de Centro Fecha: 29/06/09
---	--	--



UNIVERSIDAD
DE MÁLAGA



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

 UNIVERSIDAD DE MÁLAGA	PXZZ. INDICAR EL NOMBRE DEL PROCESO	 E.T.S. Ingeniería de Telecomunicación
--	--	--

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:

•

Edición	Fecha	Motivo de la modificación
00	29/06/09	Edición Inicial

Elaboración: Comisión de Garantía de la Calidad del Centro Fecha: 23/06/09	Revisión: Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social Fecha: 25/06/09	Aprobación: Junta de Centro Fecha: 29/06/09
---	--	--

 UNIVERSIDAD DE MÁLAGA	PE01. ELABORACIÓN Y REVISIÓN DE LA POLÍTICA Y OBJETIVOS DE CALIDAD	 E.T.S. Ingeniería de Telecomunicación
--	---	--

Índice

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

ANEXOS:

F01-PE01. Política de Calidad

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

F03-PE01. Reglamento de la Comisión de Garantía de la Calidad

Edición	Fecha	Motivo de la modificación
00	29/06/09	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: 08/05/09	Aprobación: Junta de Centro Fecha: 29/06/09
--	--	--

 UNIVERSIDAD DE MÁLAGA	PE01. ELABORACIÓN Y REVISIÓN DE LA POLÍTICA Y OBJETIVOS DE CALIDAD	 <i>E.T.S. Ingeniería de Telecomunicación</i>
--	--	--

1. OBJETO

El objeto del presente procedimiento es establecer la sistemática a aplicar en la elaboración y la revisión de la Política y de los Objetivos de Calidad de la Escuela Técnica Superior de Ingeniería de Telecomunicación 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 de la Escuela Técnica Superior de Ingeniería de Telecomunicación de la Universidad de Málaga

3. REFERENCIAS/NORMATIVA

Para la elaboración de la Política y Objetivos de Calidad de esta Escuela Técnica Superior se tendrá en cuenta tanto el correspondiente marco legal como su entorno. Los aspectos fundamentales a considerar se recogen en los siguientes documentos:

- 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.

 UNIVERSIDAD DE MÁLAGA	PE01. ELABORACIÓN Y REVISIÓN DE LA POLÍTICA Y OBJETIVOS DE CALIDAD	 E.T.S. Ingeniería de Telecomunicación
--	--	--

- Programa AUDIT de la ANECA.
- Programa VERIFICA de la ANECA.
- Reglamento de Régimen Interno del Centro.

4. DEFINICIONES

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

5. DESARROLLO DE LOS PROCESOS

Se constituye la Comisión de Garantía de la Calidad del Centro. Estará formada por el Decano/Director, el Coordinador de Calidad del Centro, un profesor representando a cada título oficial, un miembro del Personal de Administración y Servicios y un estudiante. Su composición será aprobada por la Junta de Centro. En la ficha 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, si procediera, siguiendo las sugerencias recibidas.

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

 UNIVERSIDAD DE MÁLAGA	PE01. ELABORACIÓN Y REVISIÓN DE LA POLÍTICA Y OBJETIVOS DE CALIDAD	 E.T.S. Ingeniería de Telecomunicación
--	---	--

La Comisión de Garantía de la Calidad del Centro velará por la puesta en marcha de la Política de Calidad y la 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. Posteriormente, comunicará a la Comisión de Garantía de la Calidad del Centro los problemas detectados con el fin de desarrollar el correspondiente 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. Con ello se pretende, poder poner en marcha, si fuera necesario, acciones de mejora como respuesta a circunstancias imprevistas de suficiente relevancia. Para ello, se seguirá el proceso PE05. Medición, análisis y mejora.

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

Se utilizarán los siguientes indicadores:

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

7. ARCHIVO

Identificación del registro	Soporte de archivo	Responsable custodia	Tiempo de conservación
Acta de composición y constitución de la Comisión de Garantía de la Calidad	Papel o informático	Coordinador de Calidad del Centro	Indefinido
Actas de la Comisión de Garantía de la Calidad	Papel e informático	Coordinador de Calidad del Centro	Indefinido
Actas de Junta de Centro	Papel e informático	Secretaría de la	Indefinido

 UNIVERSIDAD DE MÁLAGA	PE01. ELABORACIÓN Y REVISIÓN DE LA POLÍTICA Y OBJETIVOS DE CALIDAD	 E.T.S. Ingeniería de Telecomunicación
--	---	--

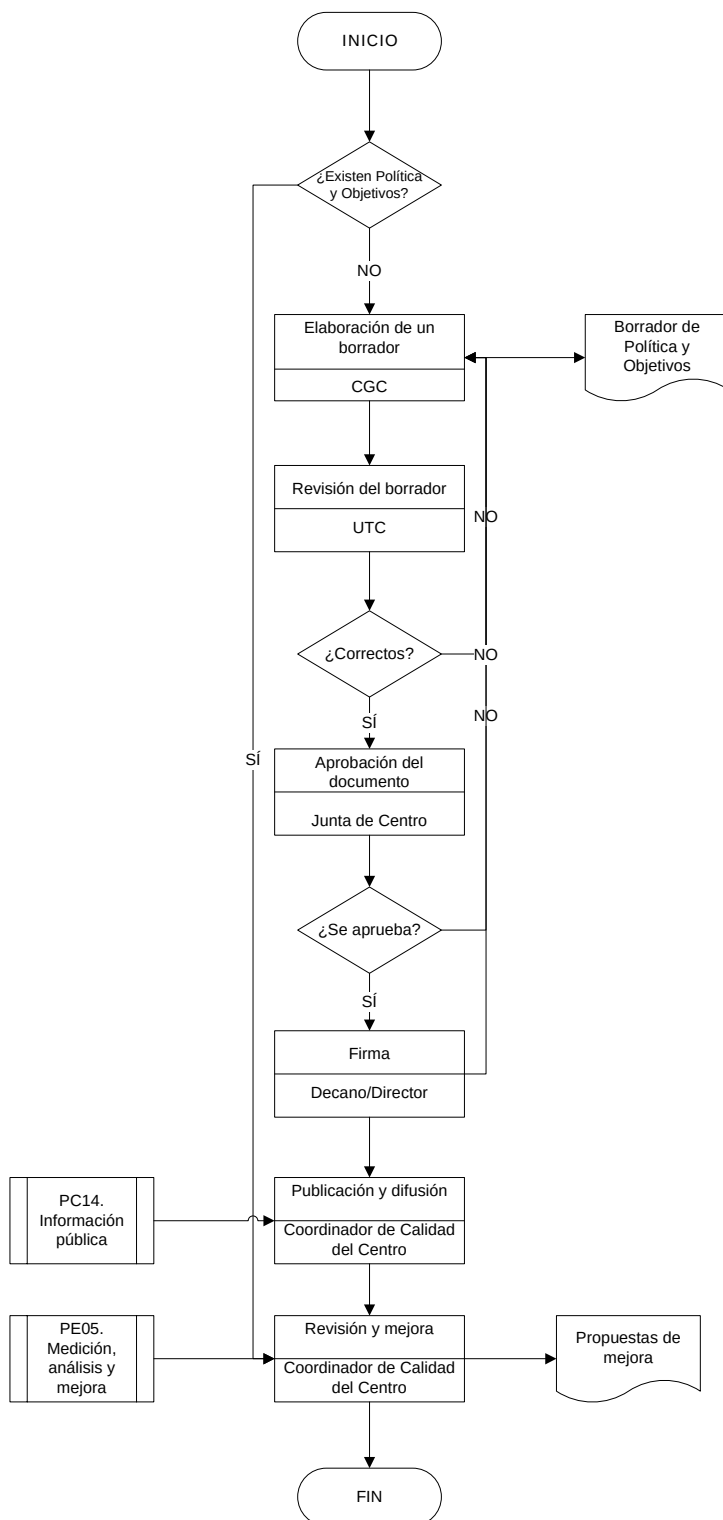
		Junta de Centro	
Objetivos y Política de Calidad	Papel e informático	Coordinador de la Calidad del Centro	6 años

8. RESPONSABILIDADES

- **Unidad Técnica de Calidad (UTC):** Realizar la revisión técnica de los documentos.
- **Comisión de Garantía de la Calidad del Centro (CGC):** Seleccionar la información a publicar y sus destinatarios, validar la información obtenida por el Coordinador, revisar el Manual del Sistema de Garantía Interna de la Calidad del Centro y proponer tras su debate las posibles acciones de mejora.
- **Coordinador de Calidad del Centro (CCC):** Proponer el borrador de la Política de Calidad e identificar los Objetivos, remitir los documentos a la UTC para su revisión y a la Junta de Centro para su aprobación, guardar y custodiar los documentos y las actas de la CGC y difundir la información referente a la Política y Objetivos de la Calidad del Centro.
- **Decano/a o Director/a del Centro:** Firmar la Política y los Objetivos de la Calidad y asegurar la puesta en marcha y continuidad de los correspondientes procedimientos.

9. FLUJOGRAMA

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



 UNIVERSIDAD DE MÁLAGA	F01-PE01. POLÍTICA DE CALIDAD	 E.T.S. Ingeniería de Telecomunicación
--	---	--

POLÍTICA DE CALIDAD

La Dirección de la Escuela Técnica Superior de Ingeniería de Telecomunicación de la Universidad de Málaga reconoce la importancia que tiene como factor estratégico el establecimiento de un sistema de garantía de la calidad para asegurar así la consecución de sus objetivos como centro universitario. En lo relativo a las actividades docentes, estos objetivos se concretan en asegurar la asunción, por parte de los estudiantes, de las competencias y habilidades que se establecen en los correspondientes planes de estudios. La consecución de estos objetivos, no obstante, debe compatibilizarse con el desarrollo de las actividades de investigación, como segundo pilar fundamental de la institución universitaria.

Esta Dirección se compromete a dirigir sus esfuerzos hacia la satisfacción de las expectativas razonables de todos los agentes, tanto internos como externos, que intervienen en el funcionamiento de esta Escuela. Para ello, se compromete a emplear, dentro del cumplimiento de los requisitos legales aplicables, todos los recursos técnicos, económicos y humanos a su disposición, tanto a nivel autonómico como estatal y europeo.

Por ello, la Dirección de la Escuela Técnica Superior de Ingeniería de Telecomunicación de la Universidad de Málaga establece las siguientes directrices generales para la consecución de los objetivos de calidad, que constituyen nuestra Política de Calidad:

- Impulsar las actividades adecuadas de formación continua para todo el personal adscrito a la Escuela, según sus respectivas funciones, y facilitar el acceso a la información necesaria para el mejor desarrollo de sus cometidos.
- Establecer una sistemática de actuación, y documentarla convenientemente, para asegurar la calidad de todos los procesos involucrados.
- Conseguir un compromiso permanente de mejora continua como norma general de conducta y proponer, y llevar a cabo, las acciones correctivas y preventivas que pudieran ser necesarias
- Asegurar que la Política de Calidad sea entendida y aceptada por todo el personal del Centro y que se encuentre a disposición del público

 UNIVERSIDAD DE MÁLAGA	F01-PE01. POLÍTICA DE CALIDAD	 E.T.S. Ingeniería de Telecomunicación
--	--------------------------------------	--

- Asegurar que el Sistema de Garantía de la Calidad se mantenga efectivo y que sea controlado y revisado de forma periódica

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

Fecha y firma:

Edición	Fecha	Motivo de la modificación
00	29/06/09	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: 08/05/09	Aprobación: Junta de Centro Fecha: 29/06/09
---	--	--

 UNIVERSIDAD DE MÁLAGA	F02-PE01-REGLAMENTO DE LA COMISIÓN DE GARANTÍA DE LA CALIDAD DEL CENTRO	 E.T.S. Ingeniería de Telecomunicación
--	---	--

REGLAMENTO
DE LA COMISIÓN DE GARANTÍA DE LA CALIDAD
DE LA ESCUELA TÉCNICA SUPERIOR DE INGENIERÍA DE
TELECOMUNICACIÓN
DE LA UNIVERSIDAD DE MÁLAGA

PREÁMBULO

Dentro del Plan Estratégico de la Universidad de Málaga, se encuentra la promoción de la cultura de la Calidad y la autoevaluación. En este contexto la Comisión de Garantía de la Calidad de los Centros y, en concreto, de la Escuela de Ingeniería de Telecomunicación se configura como un órgano de trabajo, de apoyo al Director del Centro y a las Comisiones de Planes de Estudio de Grado y de Postgrado. Su misión es el establecimiento de un eficiente Sistema de Garantía de la Calidad que implique una mejora continua y sistemática de las titulaciones oficiales dependientes del Centro. El régimen de la Comisión de Garantía de la Calidad se rige por el siguiente articulado:

I. COMPOSICIÓN

Art.1: MIEMBROS

1. La Comisión de Garantía de la Calidad estará integrada por los siguientes miembros:
 - a. Director que actuará como Presidente.
 - b. Coordinadora de la Calidad, que actuará como Secretaria. Esta Coordinadora será preferiblemente, aunque no obligatoriamente, miembro del Equipo de Dirección del Centro.
 - c. Un representante de cada una de las titulaciones oficiales (de grado y 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.

 UNIVERSIDAD DE MÁLAGA	F02-PE01-REGLAMENTO DE LA COMISIÓN DE GARANTÍA DE LA CALIDAD DEL CENTRO	 E.T.S. Ingeniería de Telecomunicación
--	---	--

- d. Un representante de las alumnas o de los alumnos, que actuará como Vocal.
 - e. Un representante del Personal de Administración y Servicios, que actuará como Vocal.
 - f. Un miembro de la Sección de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social, que actuará como Vocal-asesor, con voz pero sin voto.
2. El mandato de los miembros por razón de su cargo académico o puesto de representación estará supeditado a la duración de dicho cargo o representación.
 3. El acto de propuesta los vocales y sus correspondientes suplentes se realizará en la Junta de Centro. 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.
 4. La propuesta de la Comisión por parte de la Junta de Centro se realizará, como mínimo, cada dos años, pudiendo prorrogarse tantas veces como se estime oportuno el mandato de sus miembros.
 5. Los miembros de la Comisión de Garantía del Centro están obligados a asegurar la confidencialidad de la información generada.

Art. 2: ESTATUTO DE LOS MIEMBROS DE LA COMISIÓN DE GARANTÍA DE LA CALIDAD

Los miembros de la Comisión de Garantía de la Calidad actuarán bajo los criterios de imparcialidad y objetividad, velando en cualquier caso por la garantía de publicidad de los trabajos, informes y recomendaciones que se adopten en las sesiones y reuniones, ordinarias y extraordinarias.

II. CONVOCATORIA, ORDEN DEL DÍA Y RÉGIMEN DE SESIONES

Art. 3: PERIODICIDAD Y QUÓRUM NECESARIO

 UNIVERSIDAD DE MÁLAGA	F02-PE01-REGLAMENTO DE LA COMISIÓN DE GARANTÍA DE LA CALIDAD DEL CENTRO	 E.T.S. Ingeniería de Telecomunicación
--	---	--

1. La Comisión de Garantía de la Calidad será convocada como mínimo una vez al trimestre y en los demás supuestos en los que el Presidente considere necesario.
2. Para la válida constitución de las Sesiones será necesaria la asistencia del Presidente y de la Secretaria o en su caso, de quienes les representen y de la mitad de sus miembros en primera Convocatoria. En segunda convocatoria, bastará con la asistencia del Presidente o en su caso, de quien lo sustituya y de al menos un tercio de sus miembros.

Art. 4: CONVOCATORIA DE SESIONES ORDINARIAS

La Comisión de Garantía de la Calidad será convocada con carácter ordinaria por escrito o correo electrónico personal a cada uno de los integrantes de la misma, por el Presidente con una antelación mínima de 48 horas, en la que se especificará el correspondiente Orden del día, con remisión de la pertinente documentación o indicación del lugar en el que pueden consultarla.

Art. 5: CONVOCATORIA DE SESIONES EXTRAORDINARIAS

La Comisión de Garantía de la Calidad será convocada con carácter extraordinario por escrito o correo electrónico personal a cada uno de los integrantes de la misma, por el Presidente con una antelación mínima de 48 horas, en la que se especificará el tema a tratar y la justificación del carácter de urgencia del mismo, con remisión de la pertinente documentación.

Art.6: ADOPCIÓN DE ACUERDOS

Los acuerdos se adoptarán por mayoría simple de asistentes y dirimirá los empates el voto del Presidente o persona que lo represente.

Art. 7: ACTAS

De cada sesión el Secretario de la Comisión de Garantía de la Calidad levantará acta con indicación de los asistentes, circunstancias de lugar y tiempo, apartados del Orden del día, que será objeto de aprobación en la siguiente

 UNIVERSIDAD DE MÁLAGA	F02-PE01-REGLAMENTO DE LA COMISIÓN DE GARANTÍA DE LA CALIDAD DEL CENTRO	 E.T.S. Ingeniería de Telecomunicación
--	---	--

convocatoria de la Comisión de Garantía de Garantía. Asimismo la Secretaria de la Comisión de Garantía de la Calidad será la responsable de la custodia de las mismas.

III. FUNCIONES DE LA COMISIÓN DE GARANTÍA DE LA CALIDAD

ART. 8: FUNCIONES DE LA COMISIÓN DE GARANTÍA DE LA CALIDAD

1. Propiciar la mejora continua de los Planes de Estudio.
2. Contribuir a superar los procesos de VERIFICACIÓN (ANECA) de los títulos, de los procesos AUDIT (ANECA) a los que el Centro pueda concurrir y apoyar procesos de evaluación ex-post (SEGUIMIENTO y ACREDITACIÓN).
3. Elaborar, proponer para su aprobación el Manual de Calidad y los procesos del Sistema de Garantía de la Calidad, responsabilidad del Centro, así como las actualizaciones que procedan en los mismos como consecuencia del despliegue de dicho Sistema.
4. Implicar a todas las partes interesadas (profesorado, PAS, estudiantes, autoridades académicas, agentes externos) en los procedimientos de recogida de información pertinentes asegurando la máxima participación.
5. Plantear las acciones de calidad de las Titulaciones dependientes del Centro de forma progresiva.
6. Velar para que la eficacia, eficiencia y transparencia sean los principios de gestión del Centro.
7. Elaboración anual de un Plan de Mejora.
8. Análisis de las quejas, incidencias, reclamaciones y sugerencias recogidas.
9. Análisis de los resultados del procedimiento de evaluación y mejora con relación a los distintos grupos de interés, así como el establecimiento de las correspondientes acciones de mejora, seguimiento e implantación de las mismas.
10. Elaboración de un Informe Anual sobre cada uno de los extremos que conforman a los diversos procedimientos del Sistema de Garantía de la calidad del centro.
11. Cualesquiera otras funciones que le sean atribuidas.

IV. MODIFICACIONES DEL PRESENTE REGLAMENTO

 UNIVERSIDAD DE MÁLAGA	F02-PE01-REGLAMENTO DE LA COMISIÓN DE GARANTÍA DE LA CALIDAD DEL CENTRO	 E.T.S. Ingeniería de Telecomunicación
--	--	--

Art. 9: MODIFICACIONES Y REFORMA

Cualquier modificación o reforma del presente reglamento ha de ser aprobada por la Junta de Centro.

Edición	Fecha	Motivo de la modificación
00	31/03/09	Edición Inicial
01	29/06/09	Revisión de la normativa

Elaboración: Comisión de Garantía de la Calidad del Centro Fecha: 22/04/09	Revisión: Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social Fecha: 22/06/09	Aprobación: Junta de Centro Fecha: 29/06/09
--	--	--

 UNIVERSIDAD DE MÁLAGA	F03-PE01. OBJETIVOS DE CALIDAD	 E.T.S. Ingeniería de Telecomunicación
--	---------------------------------------	---

OBJETIVOS DE CALIDAD

La Dirección de la Escuela Técnica Superior de Ingeniería de Telecomunicación fija los siguientes objetivos para el curso 2009/10:

- Informar al personal académico, al personal de administración y servicios y a los estudiantes del Sistema de Garantía de la Calidad del Centro.
- Implantar el Sistema de Garantía de la Calidad del Centro.
- Evaluar la eficacia de los indicadores como detectores del funcionamiento del Centro.

Fecha y firma:

Edición	Fecha	Motivo de la modificación
00	29/06/09	Edición Inicial

Elaboración: Comisión de Garantía de la Calidad del Centro Fecha: 20/05/09	Revisión: Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social Fecha: 26/06/09	Aprobación: Junta de Centro Fecha: 29/06/09
---	--	--

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:

F01-PE05. Ficha de acción de mejora

Edición	Fecha	Motivo de la modificación
00	29/06/09	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: 08/05/09	Aprobación: Junta de Centro Fecha: 29/06/09
---	--	--

 UNIVERSIDAD DE MÁLAGA	PE05. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA	 E.T.S. Ingeniería de Telecomunicación
--	---	--

1. OBJETO

El objeto del presente documento es definir cómo la Escuela Técnica Superior de Ingeniería de Telecomunicación 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

- Estatutos de la Universidad de Málaga
- Manual del Sistema de Garantía de la Calidad de la Escuela Técnica Superior de Ingeniería de Telecomunicación
- Manual de Procesos del Sistema de Garantía de la Calidad de la Escuela Técnica Superior de Ingeniería de Telecomunicación
- Plan Estratégico de la Universidad de Málaga

4. DEFINICIONES

No proceden.

5. DESARROLLO DE LOS PROCESOS

5.1. Generalidades

 UNIVERSIDAD DE MÁLAGA	PE05. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA	 E.T.S. Ingeniería de Telecomunicación
--	---	--

La Escuela Técnica Superior de Ingeniería de Telecomunicación, 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, al finalizar cada curso académico y a partir de los datos del seguimiento realizado, propondrá los nuevos objetivos de calidad para el curso siguiente, con el correspondiente Plan Anual de Mejora.

5.2. Obtención y revisión de la información

La información que la Comisión de Garantía de la Calidad 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 y, en general, del resultado de los procesos clave definidos en el Sistema de Garantía de la Calidad.

El Coordinador de Calidad será responsable de recopilar y revisar la información necesaria, contando con el soporte y la colaboración de la Unidad Técnica de Calidad de la Universidad de Málaga

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 el Informe Anual en los términos descritos en el apartado 5.4.

En los casos en que la Comisión concluya que se han producido desviaciones significativas con respecto a los objetivos planteados y, tras analizar las causas de las mismas, propondrá la realización de acciones de mejora para facilitar la consecución

 UNIVERSIDAD DE MÁLAGA	PE05. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA	 E.T.S. Ingeniería de Telecomunicación
--	---	--

de los objetivos y mejoras propuestas. Asimismo, como resultado del análisis, podrá proponer la modificación de los objetivos generales.

La Comisión de Garantía de la Calidad realizará, en la medida de la disponibilidad de los datos, un seguimiento del grado de consecución de los objetivos a lo largo del curso académico. Al final del primer semestre analizará estos datos y podrá proponer la puesta en marcha de Acciones Correctoras en aquellos casos en los que se detecten problemas para la consecución de los objetivos de calidad.

5.4. Informe Anual de Resultados del Sistema de Garantía de la Calidad

En la sesión correspondiente tras la finalización de cada curso académico la Comisión de Garantía de la Calidad elaborará un Informe Anual de Resultados del Sistema de Garantía de la Calidad en el que se incluirán:

- Propuestas de los objetivos de calidad para el próximo curso académico elaborados a partir del análisis del grado de cumplimiento y de posibles nuevas consideraciones.
- Propuestas de mejora que la Comisión de Garantía de la Calidad estime como consecuencia de toda la revisión realizada.
- Plan Anual de Mejora (PAM) del Centro, indicando el grado de prioridad de las propuestas de mejora realizadas

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 Centro, responsabilizándose el Coordinador de Calidad de su difusión y aplicación.

6. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

Para la medición del presente proceso se utilizarán los siguientes indicadores:

- Establecimiento de los indicadores del SGIC (IN14-PE05).

 UNIVERSIDAD DE MÁLAGA	PE05. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA	 E.T.S. Ingeniería de Telecomunicación
--	--	---

- Realización del informe de resultados del SGIC (IN15-PE05).
- Porcentaje de acciones de mejora realizadas (IN16-PE05).

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
Informe anual con objetivos y Plan Anual de Mejoras	Papel o informático	Coordinador de Calidad del Centro	3 años
Acta de la Junta de Centro o documento relativo a la aprobación del informe anual	Papel o informático	Secretaría del Centro	Indefinido

8. RESPONSABILIDADES

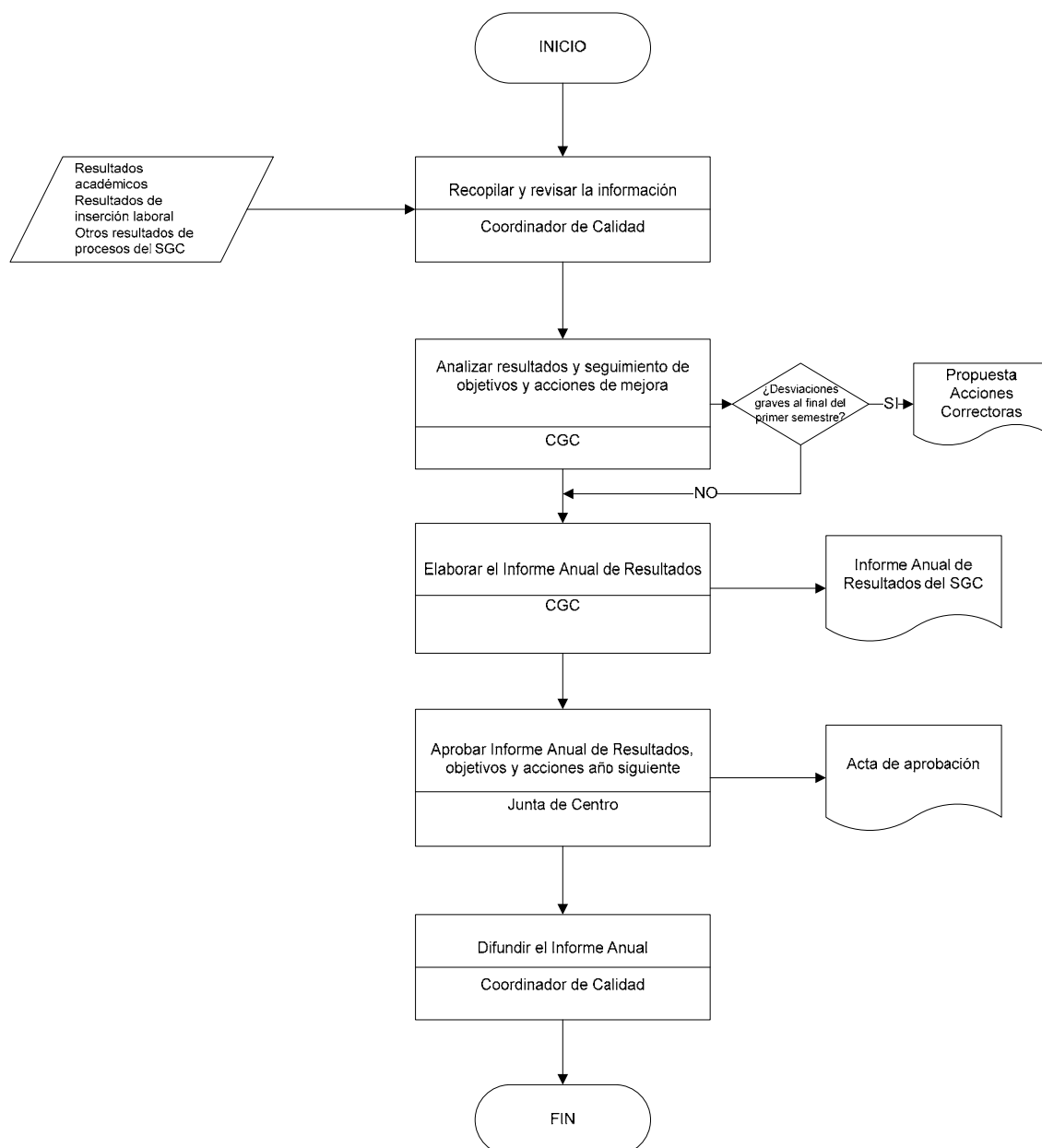
- **Junta de Centro:** Aprueba el Informe anual con objetivos y Plan de Mejora elaborado por la CGC.
- **Comisión de Garantía de la Calidad (CGC):** Analiza toda la documentación que le facilita el Coordinador de Calidad, incluyendo el nivel de consecución de los objetivos anuales y del Plan de Mejora. Elabora un informe trimestral del seguimiento de los resultados del SGC y uno anual en el que además del análisis de resultados propone nuevos objetivos para el curso siguiente y el Plan Anual de Mejora.
- **Coordinador de Calidad (CC):** Recoge toda la información disponible y la remite a la Comisión de Garantía de la Calidad. Difunde los objetivos anuales para el próximo curso y los resultados de la revisión.
- **Resto de comisiones del Centro:** Todas las Comisiones con responsabilidad en la toma de decisiones de alguno de los procesos del Sistema de Garantía

 UNIVERSIDAD DE MÁLAGA	PE05. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA	 <i>E.T.S. Ingeniería de Telecomunicación</i>
--	---	---

de la Calidad deberán tener en cuenta el informe y Plan Anual de Mejora elaborado por la Comisión de Garantía de la Calidad del Centro y aprobado por la Junta de Centro.

9. FLUJOGRAMA

PE05. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA





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

Temporalización ejecución: momento del tiempo en que deberían ejecutarse

1. Corto plazo (3-6 meses)
2. Medio plazo (6-12 meses)
3. Largo plazo (12-24 meses)

Temporalización impacto: periodo de tiempo en el que se harán visibles sus resultados:

1. Corto plazo (3-6 meses)
2. Medio plazo (6-12 meses)
3. Largo plazo (12-24 meses)
4. Muy largo plazo (32 meses)

Justificación: de su necesidad, prioridad, temporalización y asignación de responsabilidad en su ejecución.

Viabilidad: expectativas acerca de la posibilidad de su puesta en marcha y resultados.

Recursos necesarios: relacionar los recursos que se consideran necesarios para desarrollar la acción.

Indicador de seguimiento: señalar el indicador que se utilizará para comprobar si la acción se ha desarrollado, y cómo, según lo previsto. Un indicador no debe ser una propuesta, ni un estudio, ni un deseo, sino un resultado o una evidencia contrastable, preferentemente de tipo cuantitativo (nº de fondos bibliográficos adquiridos, porcentaje de reducción de grupos de prácticas, resultados de un estudio de inserción laboral, acta con aprobación de ..., número de profesores/as con proyectos de innovación docente, estructura del nuevo plan de estudios, asignaturas optativas suprimidas o añadidas, objetivos de la titulación aprobados por órgano competente, número de ordenadores adquiridos). El indicador debe mostrar el progreso realizado.

 UNIVERSIDAD DE MÁLAGA	F01-PE05. FICHA DE ACCIÓN DE MEJORA	 E.T.S. Ingeniería de Telecomunicación
--	--	--

Edición	Fecha	Motivo de la modificación
00	29/06/09	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: 08/05/09	Aprobación: Junta de Centro Fecha: 29/06/09
--	--	--

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	29/06/09	Edición Inicial

Elaboración: Comisión de Garantía de la Calidad del Centro Fecha: 21/05/09	Revisión: Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social Fecha: 05/06/09	Aprobación: Junta de Centro Fecha: 29/06/09
---	--	--

 UNIVERSIDAD DE MÁLAGA	PC01. DISEÑO DE LA OFERTA FORMATIVA DE LOS CENTROS	 E.T.S. Ingeniería de Telecomunicación
--	---	--

1. OBJETO

Este documento tiene por objeto establecer el modo por el cual la Escuela Técnica Superior de Ingeniería de Telecomunicación 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 Ingeniería de Telecomunicación 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.
- Orden CIN/355/2009, de 9 de febrero, por la que se establecen los requisitos para la verificación de los títulos universitarios oficiales que habiliten para el ejercicio de la profesión de Ingeniero de Telecomunicación
- Orden CIN/352/2009, de 9 de febrero, por la que se establecen los requisitos para la verificación de los títulos universitarios oficiales que habiliten para el ejercicio de la profesión de Ingeniero Técnico de Telecomunicación.
- Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre de Universidades.
- Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril, por la que se modifica la Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades. (LOMLOU)
- Estatutos de la Universidad de Málaga.
- Plan Estratégico de la Universidad de Málaga.
- MSGC-05 Garantía de calidad de los programas formativos.

 UNIVERSIDAD DE MÁLAGA	PC01. DISEÑO DE LA OFERTA FORMATIVA DE LOS CENTROS	 E.T.S. Ingeniería de Telecomunicación
--	--	--

- 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 Título Grado del mismo (PC01).

Para la elaboración del anteproyecto se procederá del modo siguiente: La Comisión de Ordenación Académica del Centro creará una Comisión de Título de Grado por cada Título nuevo que se quiera ofertar. Dicha comisión será la encargada de elaborar un primer anteproyecto.

Una vez se tenga redactado el borrador se remite al Centro 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.

 UNIVERSIDAD DE MÁLAGA	PC01. DISEÑO DE LA OFERTA FORMATIVA DE LOS CENTROS	 E.T.S. Ingeniería de Telecomunicación
--	--	--

A continuación, la Comisión de Ordenación Académica del Centro envía el anteproyecto al Grupo de Trabajo de la Rama correspondiente, que lo estudia y emite un Informe sobre el mismo. Si fuese negativo se remitirá a la Comisión de Ordenación Académica del Centro para que lo tenga en cuenta y, tras consultarlo y debatirlo con la Comisión de Título de Grado correspondiente, lo modifique o mantenga la propuesta.

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

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

5.2. *Diseño de la oferta de programas de master*

La iniciativa para la elaboración de las propuestas de títulos de másteres, corresponderá a los Departamentos y a los Centros.

Para la elaboración del anteproyecto se procederá del modo siguiente: La Comisión de Ordenación Académica del Centro creará una Comisión de Título de Máster por cada Título nuevo de Postgrado que se quiera ofertar. Dicha comisión será la encargada de elaborar un primer anteproyecto.

A continuación, deberá ser primero debatido y aprobado por los Consejos de Departamento de los Departamentos implicados y después por la Junta de Centro correspondiente. La propuesta final será enviada 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

 UNIVERSIDAD DE MÁLAGA	PC01. DISEÑO DE LA OFERTA FORMATIVA DE LOS CENTROS	 E.T.S. Ingeniería de Telecomunicación
--	--	--

aplicación del RD 1393/2007, los pasos a recorrer serán similares a los de los títulos de grado.

6. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

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

Se utilizarán los siguientes indicadores:

- Tasa de graduación. (IN03-PC01)
- Tasa de abandono. (IN04-PC01)
- Tasa de eficiencia. (IN05-PC01)
- Porcentaje de propuestas de programas de grado verificadas por el CU. (IN06-PC01)
- Número de títulos que se suspenden (Grado y Postgrado). (IN07-PC01)
- Duración media de estudios. (IN08-PC01)
- Esfuerzo de difusión. (IN09-PC01)
- Nivel de Satisfacción del alumnado con respecto a la actividad docente. (IN25-PA-05)
- Inserción en el tejido socioeconómico de los egresados (IN17-PC10)

7. ARCHIVO

 UNIVERSIDAD DE MÁLAGA	PC01. DISEÑO DE LA OFERTA FORMATIVA DE LOS CENTROS	 E.T.S. Ingeniería de Telecomunicación
--	---	--

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

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

8. RESPONSABILIDADES

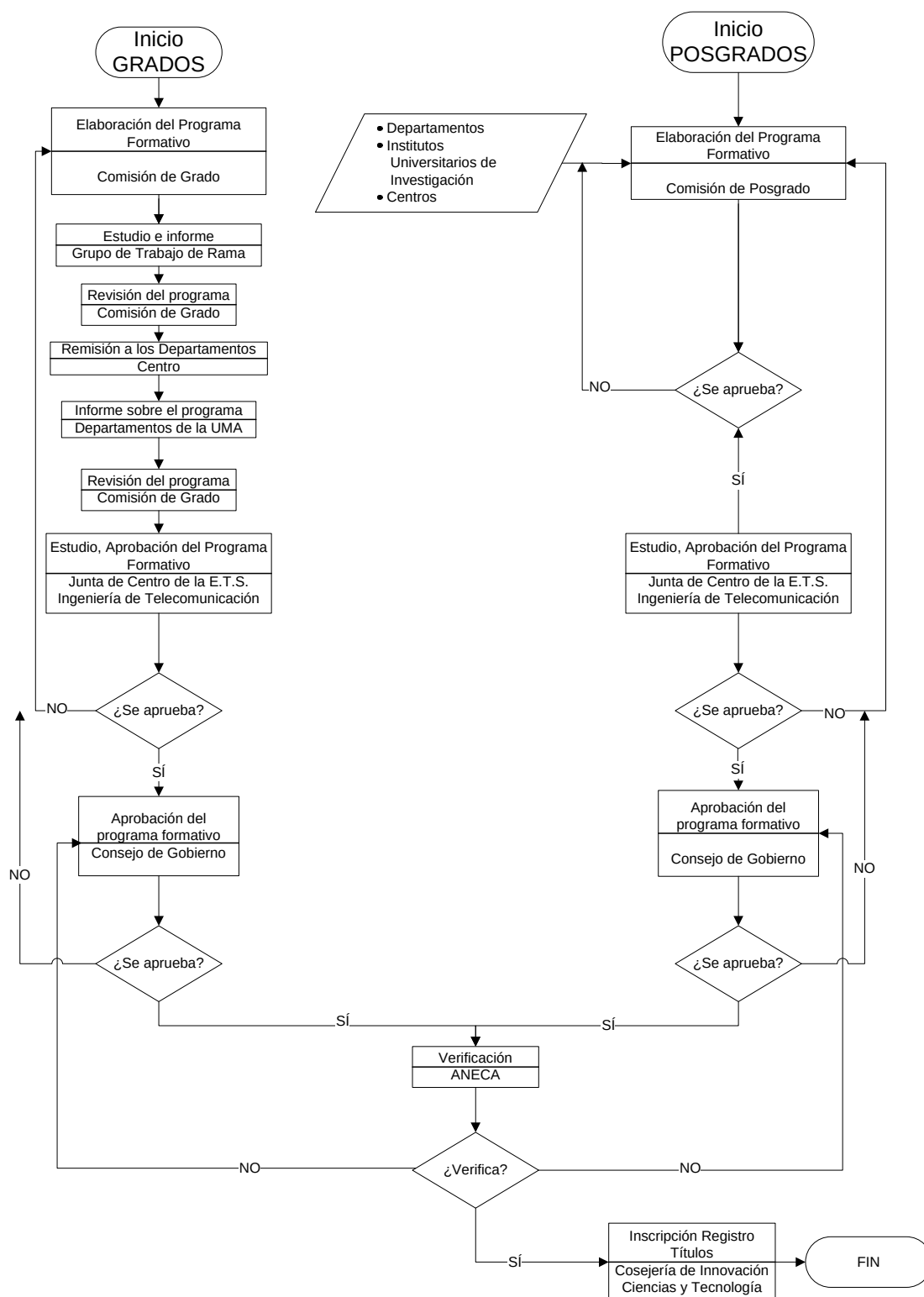
- **Grupo de Trabajo de la Rama del Conocimiento:** Emitir informe sobre el anteproyecto de grado.
- **Junta de Centro:** Debatir y aprobar las propuestas finales de títulos de Grado y Máster y remitirlo al Organismo correspondiente, dependiendo de si se trata de un Título de Grado o Máster..
- **Comisión de Ordenación Académica del Centro:** Coordina las actividades de las Comisiones de Títulos de Grado (una por cada Título de Grado) y Comisiones de título de Máster (una por cada Título de Máster).
- **Comisión de Título de Grado:** Elaborar anteproyecto de grado, difundirlo y recibir y analizar enmiendas.
- **Comisión de Título de Máster:** Elaborar anteproyecto de Máster, difundirlo y recibir y analizar enmiendas.
- **Comisión de Planificación del Consejo de Gobierno:** Asignar la nueva titulación propuesta a una rama del conocimiento.

 UNIVERSIDAD DE MÁLAGA	PC01. DISEÑO DE LA OFERTA FORMATIVA DE LOS CENTROS	 E.T.S. Ingeniería de Telecomunicación
--	--	--

- **Departamento o Centro:** Participar en la elaboración de la propuesta de Título de Máster, a través de sus representantes en las correspondientes Comisiones de Título de Master.
- **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

PC01. Diseño de la oferta formativa de los Centros



 UNIVERSIDAD DE MÁLAGA	PC01. DISEÑO DE LA OFERTA FORMATIVA DE LOS CENTROS	 <i>E.T.S. Ingeniería de Telecomunicación</i>
--	--	---

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	29/06/09	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: 08/05/09	Aprobación: Junta de Centro Fecha: 29/06/09
--	--	--

 UNIVERSIDAD DE MÁLAGA	PC02. GARANTÍA DE CALIDAD DE LOS PROGRAMAS FORMATIVOS	 E.T.S. Ingeniería de Telecomunicación
--	---	--

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 Ingeniería de Telecomunicación de la Universidad de Málaga.

2. ALCANCE

Este procedimiento será de aplicación en la revisión y control de los diversos planes de estudios correspondiente a las titulaciones de grado y posgrado impartidas por el Centro, 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.
- 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

- **Garantía de calidad:** Actividades dirigidas a asegurar la calidad de las enseñanzas desarrolladas por el Centro, así como a generar y mantener la confianza de los grupos de interés: 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,

 UNIVERSIDAD DE MÁLAGA	PC02. GARANTÍA DE CALIDAD DE LOS PROGRAMAS FORMATIVOS	 E.T.S. Ingeniería de Telecomunicación
--	---	--

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.

El desarrollo de este proceso contará con el soporte de las diferentes Comisiones de Título, coordinadas por la Comisión de Ordenación Académica. Para cada uno de los programas formativos será su correspondiente Comisión de Título la encargada de proponer nuevos planes de estudios y la Comisión de Ordenación Académica la encargada de ir revisando la oferta anualmente y podrá delegar, cuando lo estime oportuno, parte de estas funciones en las correspondientes Comisiones de Título. La participación directa 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 del Sistema de Garantía de la Calidad. Una vez establecida la oferta formativa, la secuencia de actuaciones que se establecerá para garantizar la calidad de la misma es la siguiente:

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

 UNIVERSIDAD DE MÁLAGA	PC02. GARANTÍA DE CALIDAD DE LOS PROGRAMAS FORMATIVOS	 E.T.S. Ingeniería de Telecomunicación
--	--	--

recogidos en el Real Decreto no es satisfecho por la revisión de la oferta formativa, se planteará el desarrollo de un nuevo plan de estudios o la redefinición del aspecto que se esté evaluando. Todos los cambios que se produzcan, serán propuestos por la Comisión de Ordenación Académica, aprobados por la Junta de Centro y deberán ser informados a la comunidad educativa. El proceso concluirá con una elaboración de un informe y con la rendición de cuentas a los implicados.

6. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

Dentro del proceso de revisión anual del Sistema de Garantía de la Calidad se incluirá la revisión de la calidad del programa formativo, evaluando cómo se ha desarrollado y si han existido incidencias. Se tomará como metodología la definida en el proceso PE05. Medición, análisis y mejora continua.

La Comisión de Garantía de la Calidad revisará el funcionamiento del programa formativo, dentro del proceso de revisión anual. Generará, conforme al proceso PE05 un plan de mejora, si procede y lo trasladará a la Comisión de Ordenación Académica que deberá redefinir oportunamente el programa formativo correspondiente, para su posterior propuesta a la Junta de Centro.

Se utilizarán los siguientes indicadores:

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

7. ARCHIVO

 UNIVERSIDAD DE MÁLAGA	PC02. GARANTÍA DE CALIDAD DE LOS PROGRAMAS FORMATIVOS	 E.T.S. Ingeniería de Telecomunicación
--	--	--

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

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

8. RESPONSABILIDADES

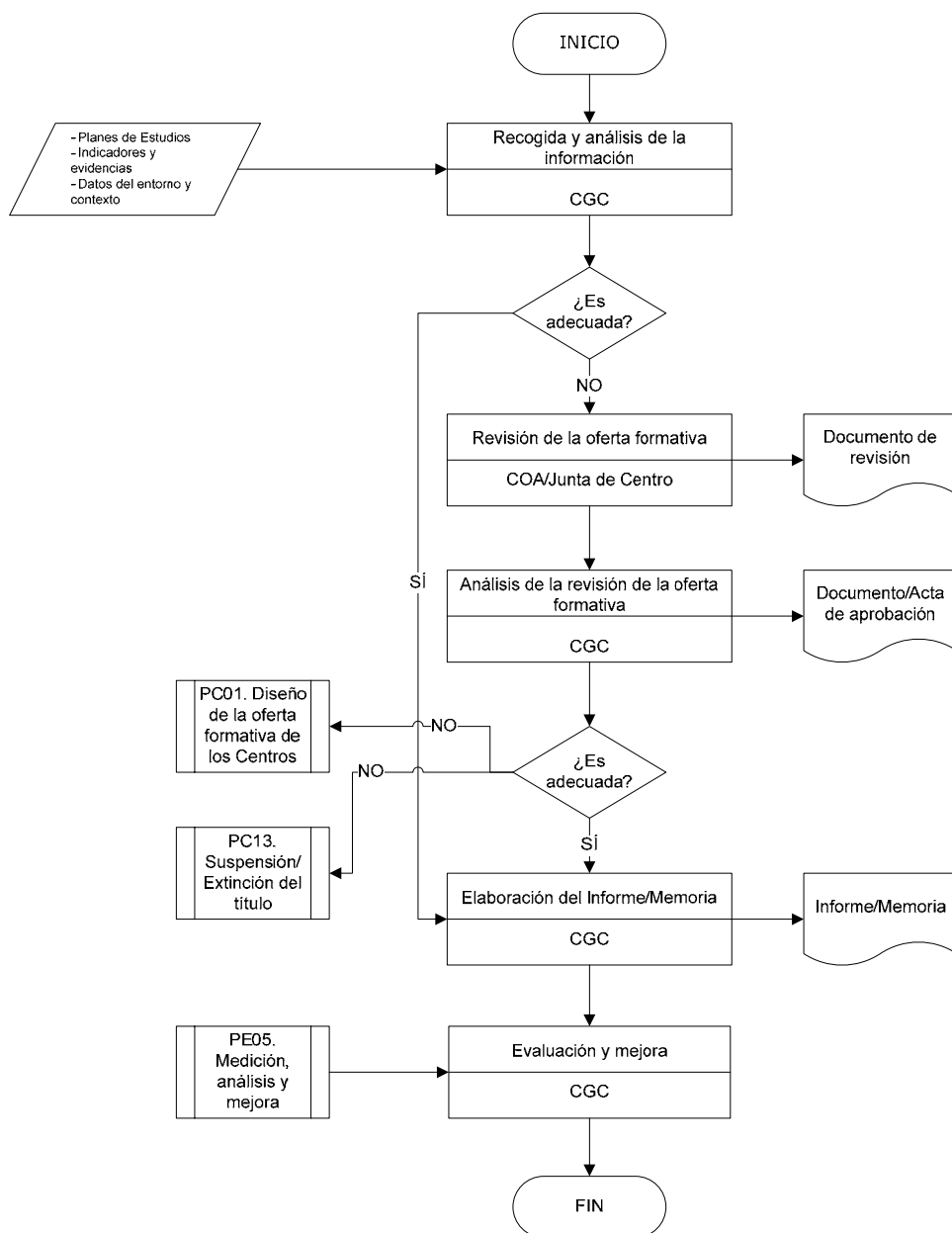
- **Comisión de Garantía de la Calidad del Centro (CGC):** Recogida y análisis de información relevante para garantizar que los indicadores de calidad de la oferta formativa son positivos.
- **Junta de Centro:** Analiza la adecuación de la revisión de la oferta formativa propuesta por la CGC y decide la reestructuración de los planes de estudio o la suspensión del título.
- **Comisión de Ordenación Académica del Centro (COA):** Propone la creación de nuevos Programas Formativos y revisiones de la oferta formativa a la Junta de Centro, en términos del perfil de ingreso y egreso, asignación de recursos humanos y materiales, etc.
- **Comisión de Título:** Es la encargada del diseño, control, planificación y desarrollo de los programas formativos, sus objetivos y competencias

 UNIVERSIDAD DE MÁLAGA	PC02. GARANTÍA DE CALIDAD DE LOS PROGRAMAS FORMATIVOS	 <i>E.T.S. Ingeniería de Telecomunicación</i>
--	---	---

asociadas y, cuando así lo acuerde la Comisión de Ordenación Académica, participará en las tareas de revisión de la oferta formativa.

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	29/06/09	Edición Inicial

Elaboración: Comisión de Garantía de la Calidad del Centro Fecha: 21/05/09	Revisión: Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social Fecha: 05/06/09	Aprobación: Junta de Centro Fecha: 29/06/09
---	--	--

 UNIVERSIDAD DE MÁLAGA	PC04. DEFINICIÓN DE PERFILES Y CAPTACIÓN DE ESTUDIANTES	 E.T.S. Ingeniería de Telecomunicación
--	---	--

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.

 UNIVERSIDAD DE MÁLAGA	PC04. DEFINICIÓN DE PERFILES Y CAPTACIÓN DE ESTUDIANTES	 E.T.S. Ingeniería de Telecomunicación
--	---	--

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),

 UNIVERSIDAD DE MÁLAGA	PC04. DEFINICIÓN DE PERFILES Y CAPTACIÓN DE ESTUDIANTES	 E.T.S. Ingeniería de Telecomunicación
--	---	--

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.

 UNIVERSIDAD DE MÁLAGA	PC04. DEFINICIÓN DE PERFILES Y CAPTACIÓN DE ESTUDIANTES	 E.T.S. Ingeniería de Telecomunicación
--	---	--

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 el momento de la redacción de este Manual de Sistema de Garantía de Calidad en la Escuela Técnica Superior de Ingeniería de Telecomunicación centros, establecidas por el Ministerio de Educación y Ciencia, y que se indican en el Anexo de este proceso F01-PC04. Perfiles profesionales.

En cuanto a la **CAPTACIÓN DE ESTUDIANTES**, desde el programa 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.

 UNIVERSIDAD DE MÁLAGA	PC04. DEFINICIÓN DE PERFILES Y CAPTACIÓN DE ESTUDIANTES	 E.T.S. Ingeniería de Telecomunicación
--	---	--

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 en los Centros de Educación Secundaria del entorno geográfico para invitarles al participar en el programa de visitas guiadas.

JORNADAS DE PUERTAS ABIERTAS

Metodología de trabajo de los días anteriores a las Jornadas:

 UNIVERSIDAD DE MÁLAGA	PC04. DEFINICIÓN DE PERFILES Y CAPTACIÓN DE ESTUDIANTES	 E.T.S. Ingeniería de Telecomunicación
--	--	--

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

 UNIVERSIDAD DE MÁLAGA	PC04. DEFINICIÓN DE PERFILES Y CAPTACIÓN DE ESTUDIANTES	 E.T.S. Ingeniería de Telecomunicación
--	--	--

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.

 UNIVERSIDAD DE MÁLAGA	F01-PC04. PERFILES PROFESIONALES	 E.T.S. Ingeniería de Telecomunicación
--	--	--

PERFILES PROFESIONALES

Ingeniería de Telecomunicación

Tiene como objetivo la formación tecnológica y científica, y la preparación para el ejercicio profesional y el desarrollo y aplicación de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC). Capacita para el diseño a todos los niveles en el ámbito de las TIC, desde las aplicaciones propiamente dichas hasta los componentes y circuitos que les dan soporte. El desarrollo profesional se realiza en los campos propios de las TIC tales como: las comunicaciones móviles, las comunicaciones ópticas, las redes de telecomunicaciones, Internet, las comunicaciones por satélite, la televisión digital, el diseño de sistemas electrónicos, la automatización y la instrumentación electrónica, entre otros.

Ingeniería Técnico de Telecomunicación. Especialidad Sistemas de Telecomunicación

Tiene como objetivo la formación tecnológica y la preparación para el ejercicio profesional en el desarrollo de las TIC, con orientación fundamentalmente práctica y con especial énfasis en los aspectos propios de los sistemas de telecomunicación. El desarrollo profesional se realiza en campos propios de las TIC tales como las comunicaciones móviles, las comunicaciones ópticas, las redes de telecomunicaciones, Internet, las comunicaciones por satélite y la televisión digital.

Ingeniería Técnico de Telecomunicación. Especialidad Sistemas Electrónicos

Tiene como objetivo la formación tecnológica y la preparación para el ejercicio profesional en el desarrollo de las TIC, con orientación fundamentalmente práctica y con especial énfasis en los aspectos propios de los sistemas electrónicos. El desarrollo profesional se realiza en campos propios de las TIC tales como los sistemas con microcontroladores, la instrumentación electrónica, las aplicaciones biomédicas y el desarrollo de sistemas electrónicos.

Ingeniería Técnico de Telecomunicación. Especialidad Sonido e Imagen

Tiene como objetivo la formación tecnológica y la preparación para el ejercicio profesional en el desarrollo de las TIC, en todo lo concerniente al sonido y la imagen. El desarrollo profesional se realiza en campos propios de las TIC tales como los sistemas de grabación, almacenamiento y reproducción de sonido e imagen, sistemas de procesamiento y edición digital, medios de difusión, centros de producción

 UNIVERSIDAD DE MÁLAGA	F01-PC04. PERFILES PROFESIONALES	 E.T.S. Ingeniería de Telecomunicación
--	---	--

audiovisual, acondicionamiento acústico de recintos, aplicaciones de la acústica subacuática y fabricación de equipos y sistemas.

Esta titulación capacita para el ejercicio de la profesión de Ingeniero Técnico de Telecomunicación.

Edición	Fecha	Motivo de la modificación
00	29/06/09	Edición Inicial

Elaboración: Comisión de Garantía de la Calidad del Centro Fecha: 21/05/09	Revisión: Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social Fecha: 05/06/09	Aprobación: Junta de Centro Fecha: 29/06/09
---	--	--

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:

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

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

Edición	Fecha	Motivo de la modificación
00	29/06/09	Edición Inicial

Elaboración: Comisión de Garantía de la Calidad del Centro Fecha: 21/05/09	Revisión: Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social Fecha: 05/06/09	Aprobación: Junta de Centro Fecha: 29/06/09
---	--	--

 UNIVERSIDAD DE MÁLAGA	PC05. ORIENTACIÓN A LOS ESTUDIANTES	 E.T.S. Ingeniería de Telecomunicación
--	---	--

1. OBJETO

El objeto del presente procedimiento es establecer el modo en el que la Escuela Técnica Superior de Ingeniería de Telecomunicación 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 Ingeniería de Telecomunicación 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:

 UNIVERSIDAD DE MÁLAGA	PC05. ORIENTACIÓN A LOS ESTUDIANTES	 E.T.S. Ingeniería de Telecomunicación
--	--	--

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 Interna 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

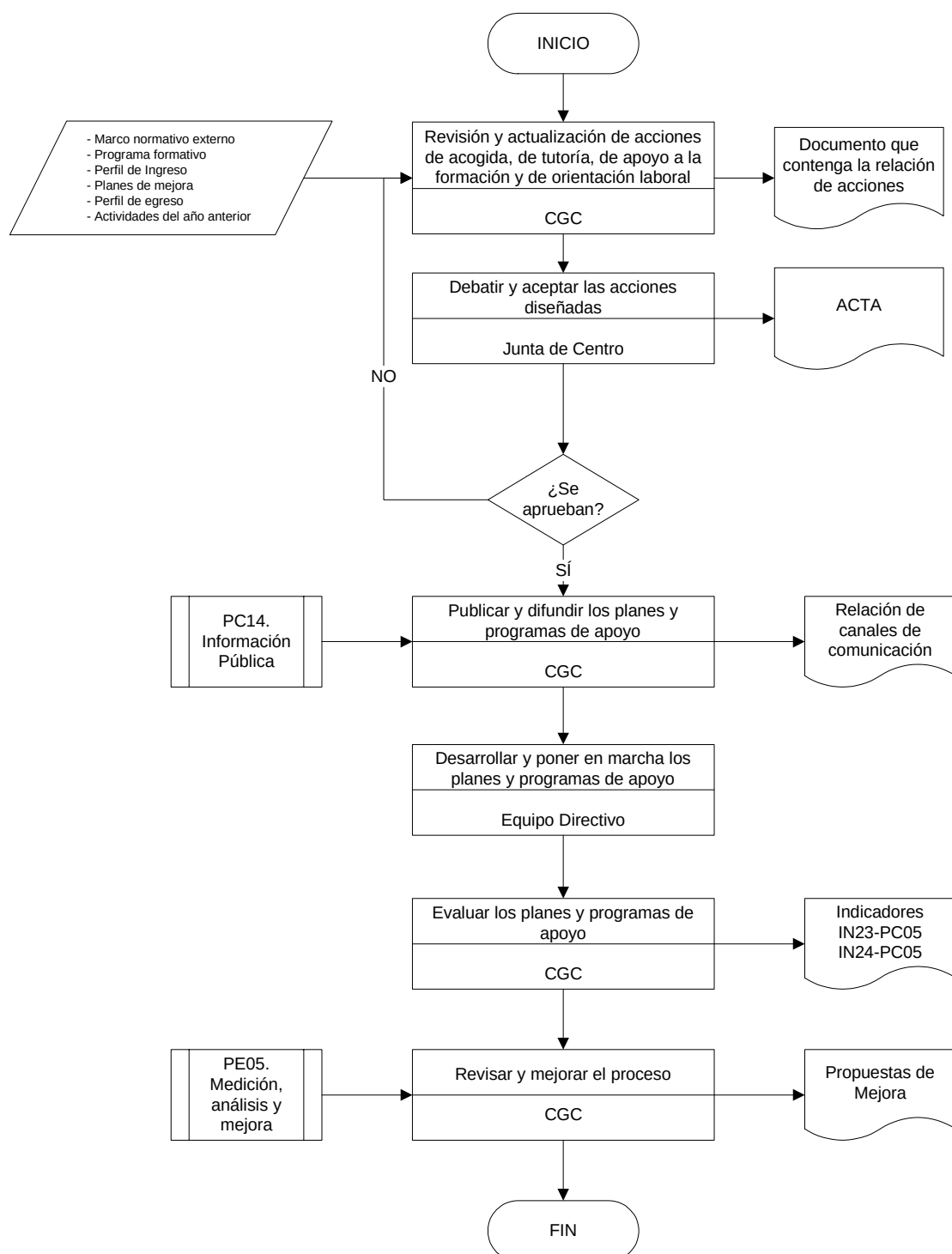
8. RESPONSABILIDADES

 UNIVERSIDAD DE MÁLAGA	PC05. ORIENTACIÓN A LOS ESTUDIANTES	 <i>E.T.S. Ingeniería de Telecomunicación</i>
--	---	---

- **Comisión de Garantía de la Calidad (CGC):** Debatir y aceptar la revisión y actualización de los procesos relacionados diseñados por el Equipo Directivo. Revisar y actualizar las acciones de acogida, de tutoría, de apoyo a la formación y de orientación laboral
- **Junta de Centro:** Aprobar, previo debate, las acciones propuestas por el Equipo Directivo.
- **Equipo Directivo:** Desarrollar y poner en marcha las actuaciones aprobadas.

9. FLUJOGRAMA

PC05. ORIENTACIÓN A LOS ESTUDIANTES



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

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

Fdo:
Nombre y cargo:
Fecha:

 UNIVERSIDAD DE MÁLAGA	F01-PC05. Acciones programadas de orientación a los estudiantes	 E.T.S. Ingeniería de Telecomunicación
--	--	--

Edición	Fecha	Motivo de la modificación
00	29/06/09	Edición Inicial

Elaboración: Comisión de Garantía de la Calidad del Centro Fecha: 21/05/09	Revisión: Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social Fecha: 05/06/09	Aprobación: Junta de Centro Fecha: 29/06/09
---	---	--

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

Canal / medio	Destinatarios	Tipología de información	Objetivo	Responsable	Observaciones

Fdo:
Nombre y cargo:
Fecha:

 UNIVERSIDAD DE MÁLAGA	F02-PC05. Canales de comunicación y medios utilizados en la publicación de los planes y programas de apoyo	 E.T.S. Ingeniería de Telecomunicación
--	---	--

Edición	Fecha	Motivo de la modificación
00	29/06/09	Edición Inicial

Elaboración: Comisión de Garantía de la Calidad del Centro Fecha: 21/05/09	Revisión: Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social Fecha: 05/06/09	Aprobación: Junta de Centro Fecha: 29/06/09
---	--	--

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	29/06/09	Primera edición

Elaboración: Comisión de Garantía de la Calidad del Centro Fecha: 21/05/09	Revisión: Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social Fecha: 05/06/09	Aprobación: Junta de Centro Fecha: 29/06/09
--	---	---

 UNIVERSIDAD DE MÁLAGA	PC06. PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO DE LA ENSEÑANZA	 E.T.S. Ingeniería de Telecomunicación
--	--	--

1. OBJETO

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

2. ALCANCE

Este procedimiento es de aplicación a todas las titulaciones de la E.T.S. de Ingeniería de Telecomunicación.

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.
- Orden CIN/355/2009, de 9 de febrero, por la que se establecen los requisitos para la verificación de los títulos universitarios oficiales que habiliten para el ejercicio de la profesión de Ingeniero de Telecomunicación
- Orden CIN/352/2009, de 9 de febrero, por la que se establecen los requisitos para la verificación de los títulos universitarios oficiales que habiliten para el ejercicio de la profesión de Ingeniero Técnico de Telecomunicación.

4. DEFINICIONES

- **Consejo de Ordenación Académica:** Constituido por la unión de las comisiones de Ordenación Académica de cada título impartido por el Centro.

 UNIVERSIDAD DE MÁLAGA	PC06. PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO DE LA ENSEÑANZA	 E.T.S. Ingeniería de Telecomunicación
--	--	--

- **PROA:** Aplicación para la confección distribuida de la Oferta Académica de la Universidad.

5. DESARROLLO DE LOS PROCESOS

La organización docente de la E.T.S. de Ingeniería de Telecomunicación 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 Centro, 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 Centro. 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

 UNIVERSIDAD DE MÁLAGA	PC06. PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO DE LA ENSEÑANZA	 E.T.S. Ingeniería de Telecomunicación
--	--	--

se solicita de los departamentos implicados la revisión de los aspectos que se consideren necesarios. Una vez validadas todas las programaciones, se propone a la Junta de Centro su aprobación.

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

6. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

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

 UNIVERSIDAD DE MÁLAGA	PC06. PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO DE LA ENSEÑANZA	 E.T.S. Ingeniería de Telecomunicación
--	---	--

Plan de Mejora para que la Comisión de Ordenación Académica en primera instancia y la Junta de Centro de forma definitiva lo tenga presenta a la hora de elaborar la Programación Docente del curso correspondiente.

7. ARCHIVO

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

8. RESPONSABILIDADES

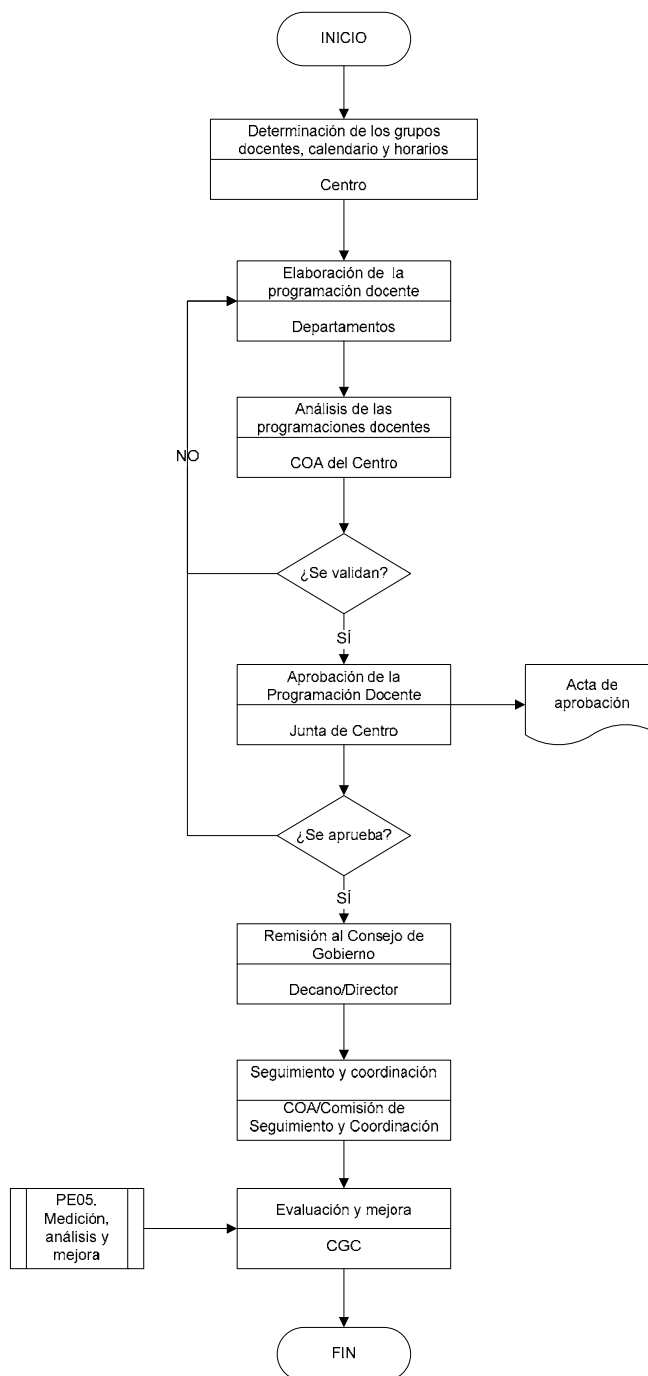
Las responsabilidades que cada agente involucrado en la planificación y desarrollo de las enseñanzas se detallan a continuación:

- **Vicerrectorado de Ordenación Académica:** Da orientaciones generales y presenta al Consejo de Gobierno la organización docente de cada Centro para su aprobación.
- **Vicerrectorado de Profesorado, Formación y Coordinación:** Recibe y coordina los distintos POD y determina las necesidades de plantilla en función de los mismos.
- **Junta de Centro:** 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	29/06/09	Edición Inicial

Elaboración: Comisión de Garantía de la Calidad del Centro Fecha: 21/05/09	Revisión: Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social Fecha: 05/06/09	Aprobación: Junta de Centro Fecha: 29/06/09
---	--	--

 UNIVERSIDAD DE MÁLAGA	PC07. EVALUACIÓN DEL APRENDIZAJE	 E.T.S. Ingeniería de Telecomunicación
--	--	--

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 y eleva a la Junta de Centro una propuesta de calendario oficial para el curso, en la que se incluyen los periodos de

 UNIVERSIDAD DE MÁLAGA	PC07. EVALUACIÓN DEL APRENDIZAJE	 E.T.S. Ingeniería de Telecomunicación
--	--	--

examen. Fijados esos periodos, la Comisión de Ordenación Académica elabora una propuesta de calendario oficial de exámenes.

Los Consejos de Departamento revisan y aprueban las Guías Docentes de las asignaturas elaboradas por los profesores y las elevan a la Junta de Centro.

La Junta de Centro 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 Centro, 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:

 UNIVERSIDAD DE MÁLAGA	PC07. EVALUACIÓN DEL APRENDIZAJE	 E.T.S. Ingeniería de Telecomunicación
--	---	--

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

7. ARCHIVO

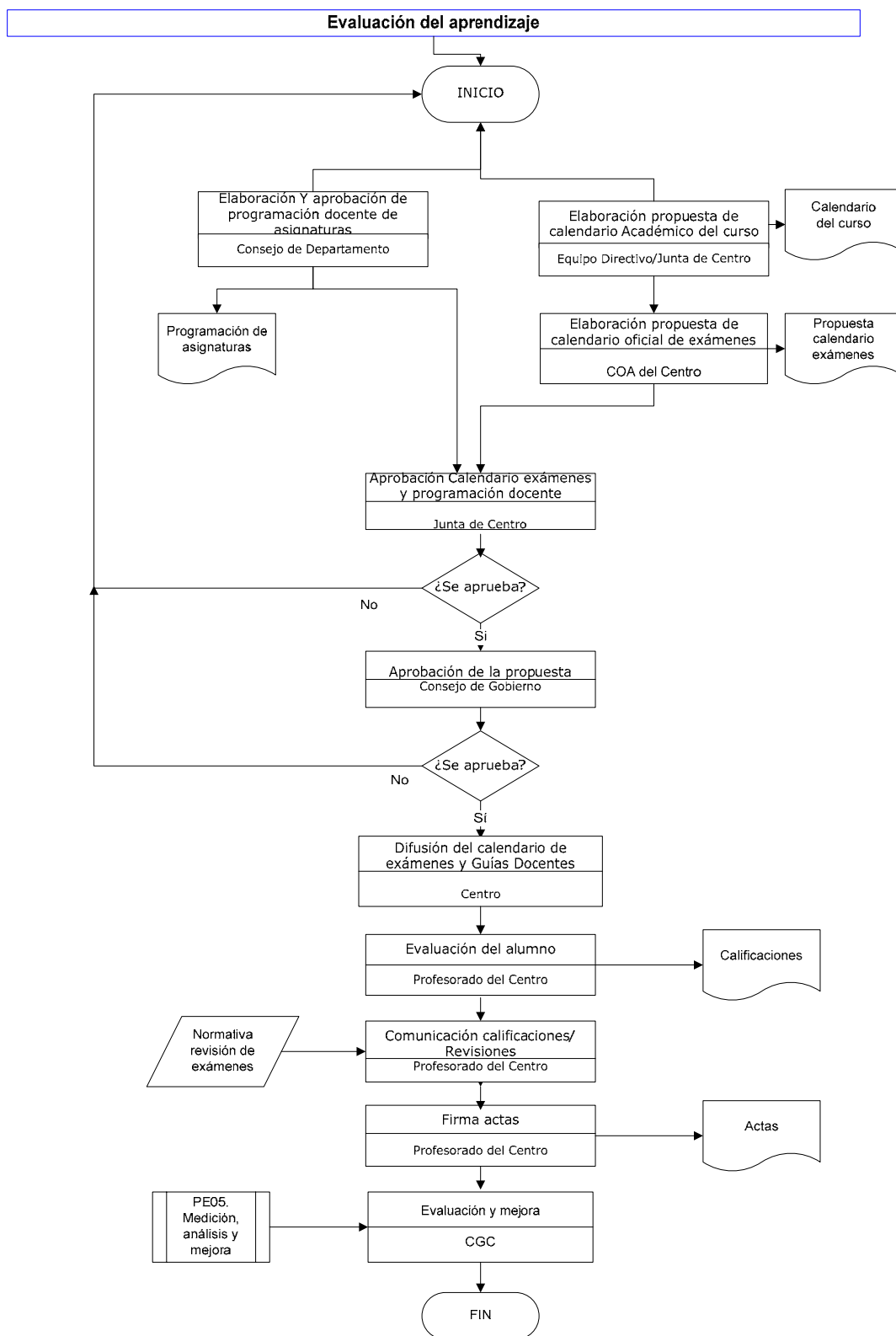
Identificación del registro	Soporte de archivo	Responsable custodia	Tiempo de conservación
Acta de aprobación del calendario oficial de exámenes y Guías Docentes	Papel y/o informático	Equipo Directivo/Junta de Centro	6 años
Acta de aprobación del calendario oficial de exámenes y Guías Docentes del Consejo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

8. RESPONSABILIDADES

- **Equipo de Dirección:** responsable de elaborar una propuesta de calendario oficial de exámenes.
- **Junta de Centro:** responsable de elaborar una propuesta de periodos de examen y de aprobar el calendario oficial de exámenes y las guías docentes.
- **Consejo de Departamento:** responsable de elaborar una propuesta de guías docentes de las asignaturas que tiene adscritas.
- **Comisión de Ordenación Académica:** responsable de elaborar una propuesta de calendario oficial de exámenes.
- **Profesor responsable de cada materia o asignatura:** será el responsable de la efectiva aplicación del sistema de evaluación del aprendizaje.

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	29/06/09	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: 08/05/09	Aprobación: Junta de Centro Fecha: 29/06/09
---	--	--

 UNIVERSIDAD DE MÁLAGA	PC11. GESTIÓN Y REVISIÓN DE LAS PRÁCTICAS EXTERNAS	 E.T.S. Ingeniería de Telecomunicación
--	--	--

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

3. REFERENCIAS/NORMATIVA

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

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

4. DEFINICIONES

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

 UNIVERSIDAD DE MÁLAGA	PC11. GESTIÓN Y REVISIÓN DE LAS PRÁCTICAS EXTERNAS	 E.T.S. Ingeniería de Telecomunicación
--	--	--

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

- **Prácticas obligatorias**, con una correspondencia en créditos académicos. Tienen el carácter de asignaturas obligatorias y en adelante las llamaremos Practicum.
- **Prácticas voluntarias**, que tienen reconocimiento en el currículo académico del estudiante solamente como créditos de libre configuración.

5. DESARROLLO DE LOS PROCESOS

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

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

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

Objetivos

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

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

 UNIVERSIDAD DE MÁLAGA	PC11. GESTIÓN Y REVISIÓN DE LAS PRÁCTICAS EXTERNAS	 E.T.S. Ingeniería de Telecomunicación
--	--	--

Número de créditos

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

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

Tipologías

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

Requisitos

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

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

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

 UNIVERSIDAD DE MÁLAGA	PC11. GESTIÓN Y REVISIÓN DE LAS PRÁCTICAS EXTERNAS	 E.T.S. Ingeniería de Telecomunicación
--	--	--

Organización y Planificación de las Prácticas

La organización y planificación del Practicum es responsabilidad de la Comisión de Prácticas Externas de la titulación. Respecto a las prácticas voluntarias, la organización y planificación será responsabilidad del Vicerrectorado de Relaciones Universidad Empresa. En lo que se refiere a las prácticas obligatorias (practicum) en empresas, estamos hablando de asignaturas integradas en planes de estudios de determinadas titulaciones de la ETSI de Telecomunicación y que básicamente consisten en la realización de prácticas a través de la organización de un sistema de permanencias regladas en organizaciones económicas o profesionales tanto del sector público como del privado. Cada uno de los Departamentos implicados en los planes de estudios de dichas titulaciones debe hacerse responsable de la docencia, supervisión y evaluación de la parte correspondiente de los alumnos matriculados.

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

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

La Dirección de la Escuela será responsable de:

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

 UNIVERSIDAD DE MÁLAGA	PC11. GESTIÓN Y REVISIÓN DE LAS PRÁCTICAS EXTERNAS	 E.T.S. Ingeniería de Telecomunicación
--	--	--

La Comisión del Prácticas Externas deberá:

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

Las Empresas deberán:

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

Los Departamentos implicados deberán proponer tutores, profesores de su Departamento, para los distintos alumnos.

En lo que se refiere a las practicas voluntarias, éstas son gestionadas totalmente por el Vicerrectorado de Relaciones Universidad Empresa. En principio, el Centro no interviene en esta gestión. Solamente cuando el alumno quiere recibir créditos de libre configuración por sus prácticas en empresas, es en el Centro donde se solicitan y donde se conceden.

Preparación del material

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

 UNIVERSIDAD DE MÁLAGA	PC11. GESTIÓN Y REVISIÓN DE LAS PRÁCTICAS EXTERNAS	 E.T.S. Ingeniería de Telecomunicación
--	--	--

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

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

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

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

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

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

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

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

 UNIVERSIDAD DE MÁLAGA	PC11. GESTIÓN Y REVISIÓN DE LAS PRÁCTICAS EXTERNAS	 E.T.S. Ingeniería de Telecomunicación
--	--	--

Revisión y mejora de las prácticas en empresas

Respecto al Practicum, la comisión de prácticas externas recogerá evidencias (indicadores) para elaborar un documento que recoja las mejoras de dicho proceso, cuando lo considere oportuno. Por último se rendirán cuentas a la Junta de Centro y si se estima oportuno se modificarán y se propondrán mejoras.

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

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

6. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

Se utilizarán los siguientes indicadores:

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

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

 UNIVERSIDAD DE MÁLAGA	PC11. GESTIÓN Y REVISIÓN DE LAS PRÁCTICAS EXTERNAS	 E.T.S. Ingeniería de Telecomunicación
--	---	--

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
Normativa (*) / Acta de aprobación	Papel e informático	Coordinador de calidad del centro/ comisión de Practicas Externas	6 años
Convenio entre la empresa y la Universidad	Papel e informático	Coordinador de calidad del centro/ comisión de Practicas Externas	6 años
Documento de incidencias	Papel e informático	Coordinador de calidad del centro/ comisión de Practicas Externas	6 años
Encuestas, resultados e indicadores de las prácticas	Papel e informático	Coordinador de calidad del centro/ comisión de Practicas Externas	6 años
Documento de revisión y análisis de las prácticas	Papel e informático	Coordinador de calidad del centro/ comisión de Practicas Externas	6 años
Informe de la Junta de Centro	Papel e informático	Coordinador de calidad del centro/ comisión de Practicas Externas	6 años

8. RESPONSABILIDADES

- **Coordinador de Calidad del Centro (CC):** Confección de una Política de Calidad, identificación de los objetivos a cubrir, y la presentación de política y objetivos a la Comisión de Garantía de Calidad del Centro.
- **Equipo de Dirección (ED):** Confrontación de la política y objetivos de calidad propuesta por el CC con el contexto del Centro. Aprobación del contenido de la información a publicar, hacia quién va dirigida y el modo de hacerlo y difundir dicha

 UNIVERSIDAD DE MÁLAGA	PC11. GESTIÓN Y REVISIÓN DE LAS PRÁCTICAS EXTERNAS	 E.T.S. Ingeniería de Telecomunicación
--	--	--

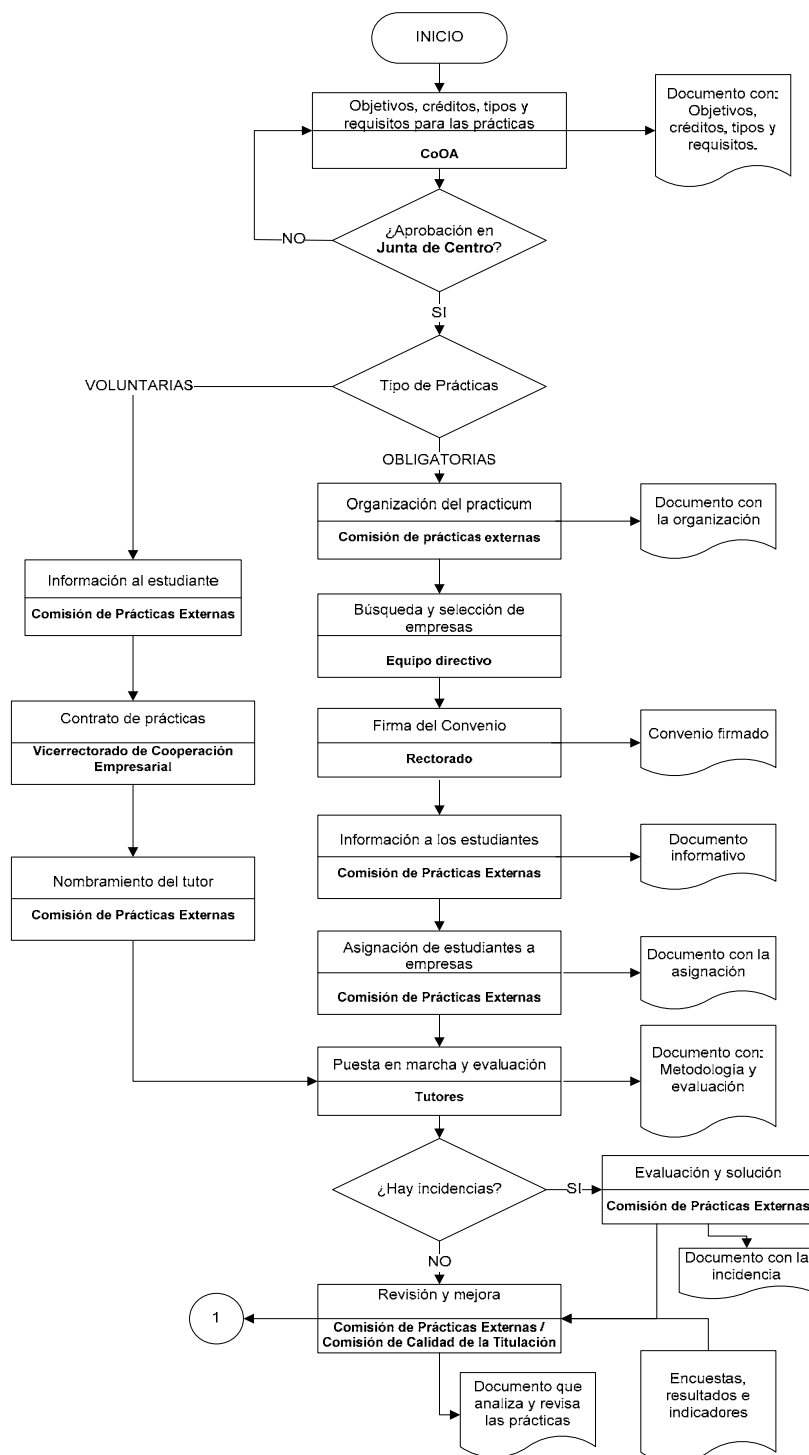
información. En este caso coordinará las prácticas externas, se encargará de la búsqueda y selección de empresas e instituciones.

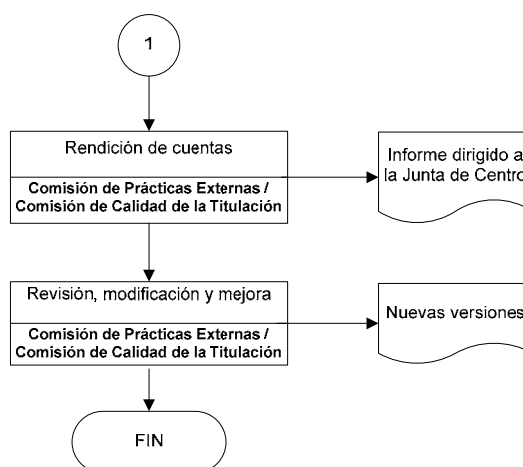
- **Junta de Centro (JC):** Aprobación de la política y objetivos de calidad.
- **Director del Centro:** Firma de la política y objetivos de calidad y asunción del liderazgo en la toma de decisiones para seguir la política y cubrir los objetivos.
- **Comisión de Prácticas Externas:** Esta comisión es la responsable de gestionar y organizar las prácticas externas en empresas de la titulación.
- **Consejo de la Comisión de Ordenación Académica (CoOA):** Es la encargada de coordinar y supervisar todos los aspectos relativos a la docencia de un título. En este caso, esta comisión se encargará de delimitar explícitamente los objetivos de las prácticas en empresas.
- **Tutores:** Son los encargados de desarrollar la puesta en marcha de las prácticas externas en la titulación.
- **Comisión responsable de calidad en la titulación:** En el caso de las prácticas externas, su responsabilidad es la de velar por el análisis de los distintos indicadores y evidencias siendo el objetivo final la mejora continua. En este proceso, la comisión de calidad trabajará conjuntamente con la comisión responsable de las prácticas externas de la titulación.



9. FLUJOGRAMA

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	29/06/09	Primera Edición

Elaboración: Comisión de Garantía de la Calidad del Centro Fecha: 21/05/09	Revisión: Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social Fecha: 05/06/09	Aprobación: Junta de Centro Fecha: 29/06/09
---	--	--

 UNIVERSIDAD DE MÁLAGA	PC12. ANÁLISIS Y MEDICIÓN DE LOS RESULTADOS DE LA FORMACIÓN	 E.T.S. Ingeniería de Telecomunicación
--	---	--

1. OBJETO

Es presentar cómo la E.T.S. de Ingeniería de Telecomunicación 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 Centro.

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	3 años
Informe de Evaluación Docente (resultados satisfacción docencia profesores)	Papel y/o informático	CENTRO	3 años
Tablas de indicadores de resultado de la formación	Papel y/o informático	CENTRO	3 años
Informe de resultado de inserción laboral	Papel y/o informático	CENTRO	3 años
Informe de resultado de investigación	Papel y/o informático	CENTRO	3 años

 UNIVERSIDAD DE MÁLAGA	PC12. ANÁLISIS Y MEDICIÓN DE LOS RESULTADOS DE LA FORMACIÓN	 E.T.S. Ingeniería de Telecomunicación
--	--	--

Informe de necesidades de los grupos de interés	Papel y/o informático	CENTRO	3 años
Informes de satisfacción de grupos de interés	Papel y/o informático	CENTRO	3 años
Informe-Memoria anual análisis de resultados	Papel y/o informático	CENTRO/UTC	3 años

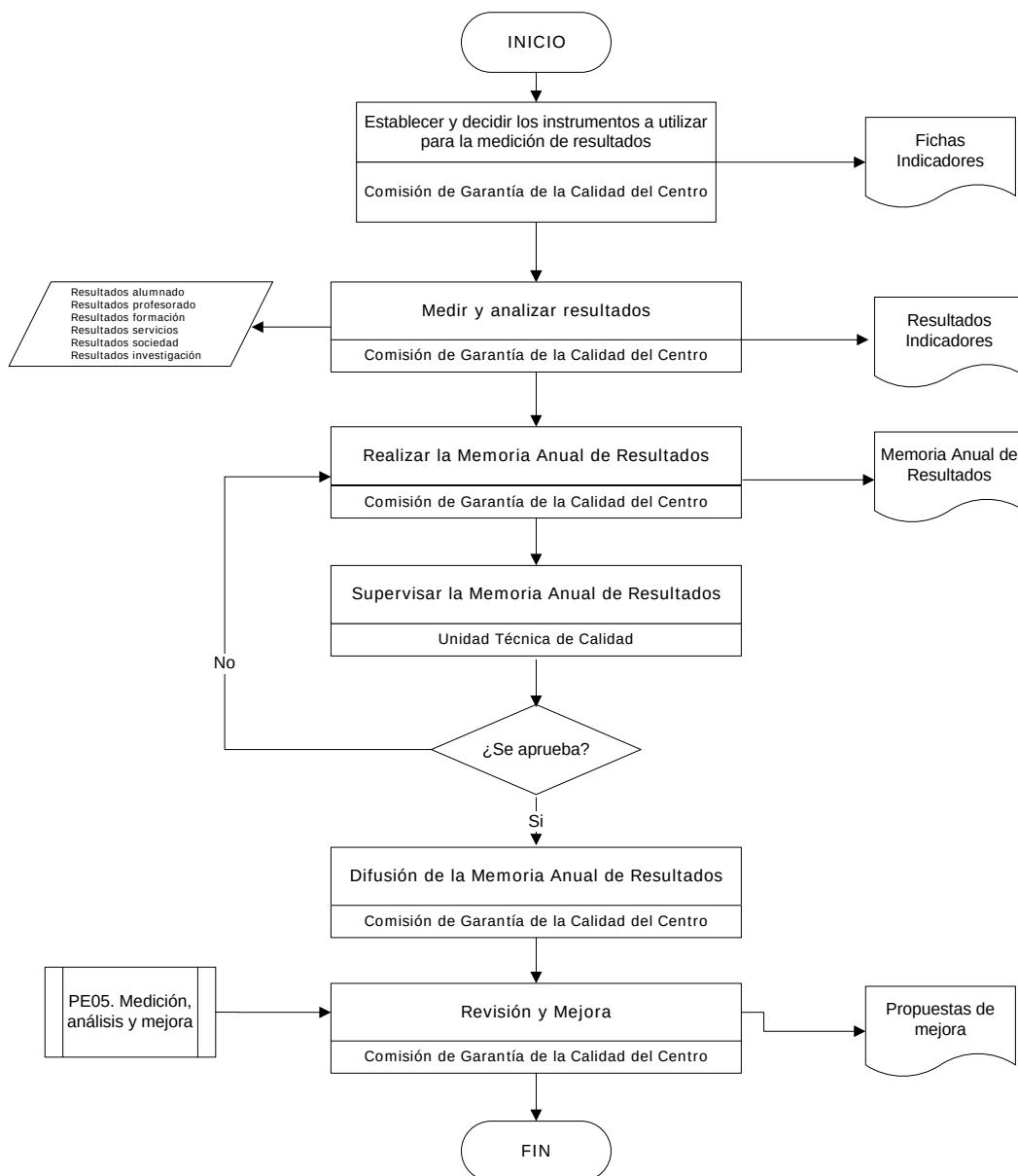
8. RESPONSABILIDADES

- **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 del Centro (JC):** aprobación, si procede, del Informe-memoria anual de los resultados.
- **Secretaría del Centro:** Guarda y custodia del Informe-memoria anual.
- **Unidad Técnica de Calidad (UTC):** Asesoramiento 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. Esta Unidad está adscrita al Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social.



9. FLUJOGRAMA

PC12. Análisis y medición de los resultados de la formación



 UNIVERSIDAD DE MÁLAGA	F01-PC13. CUADRO DE ADAPTACIONES DE LAS TITULACIONES OFICIALES DEL CENTRO	 E.T.S. Ingeniería de Telecomunicación
--	--	--

CUADRO DE ADAPTACIONES DE LAS TITULACIONES OFICIALES DEL CENTRO

- Titulaciones de Primer y Segundo Ciclo:

Tabla de convalidaciones internas de la E.T.S.I.T. aceptadas previamente

TITULACIÓN DE ORIGEN	TITULACIÓN DESTINO
Ingeniería de Telecomunicación	Ingeniería Técnica de Telecomunicación (las tres especialidades)
Fundamentos de Cálculo	Fundamentos de Cálculo
Álgebra Lineal y Optimización	Fundamentos de Álgebra
Circuitos y Sistemas 1	Circuitos y Sistemas 1
Electrónica Digital 1	Electrónica Digital
Elementos de Programación	Introducción a los Computadores
Laboratorio de Tecnología Electrónica	Laboratorio de Tecnología Electrónica
Análisis Vectorial y Ecuaciones Diferen. 1 y 2	Análisis Vectorial y Ecuaciones Diferenciales
Métodos Numéricos	Métodos Numéricos
Circuitos y Sistemas 2	Circuitos y Sistemas 2
Laboratorio de Circuitos Señales y Sistemas	Laboratorio de Circuitos y Sistemas
Electrónica Analógica	Electrónica Analógica
Programación Modular	Elementos de Programación
Laboratorios de Programación 1 y 2	Laboratorio de Programación
Análisis Vectorial y Ecuaciones Diferenciales 2 y Variable Compleja y Análisis de Fourier	Ampliación de Matemáticas
Física y Ampliación de Física	Física
Física y Electromagnetismo I o II	Física
Ingeniería de Telecomunicación	Ingeniería Técnica de Telecomunicación (Sistemas de Telecomunicación)
Fund. de computadores y Software de Sistemas	Fundamentos de los computadores
Fund. de computadores y Sistemas Operativos	Fundamentos de los computadores
Fund. de computadores y Arq. de Computadores	Fundamentos de los computadores
Comunicaciones Digitales	Comunicaciones Analógicas y Digitales 2
Señales y Sistemas 1	Señales y Sistemas
Comunicaciones Analógicas	Comunicaciones Analógicas y Digitales 1
Electromagnetismo 1 y 2	Fundamentos de Ingeniería Electromagnética
Sistemas Digitales	Sistemas Digitales
Laboratorio de Electrónica Digital 1	Laboratorio de Electrónica Digital
Laboratorio de Tratamiento de Señales	Laboratorio de Señales y Sistemas
Circuitos Integrados y Electrónica analógica	Circuitos Integrados
Laboratorio de Comunicaciones	Laboratorio de Comunicaciones
Redes de Telecomunicación	Servicios y Redes de Telecomunicación 1
Redes, Sistemas y Servicios de Telecomunicación	Servicios y Redes de Telecomunicación 2
Laboratorio de Sistemas Digitales	Laboratorio de Sistemas Digitales
Circuitos y Subsistemas de Comunicaciones	Subsistemas de Comunicaciones
Lab. de Circuitos y Subsist. Comunicaciones	Laboratorio de Subsistemas de Comunicaciones
Comunicaciones Móviles	Comunicaciones Móviles
Tratamiento Digital de la Señal 1 y Lab. Tratamiento Digital de la Señal	Procesado Digital en Comunicaciones
Tratamiento Digital Señal 1 y Comunicaciones digitales	Procesado Digital en Comunicaciones
Comunicaciones Ópticas 1 y 2	Sistemas de Comunicaciones Ópticas
Conmutación	Sistemas de Conmutación

 UNIVERSIDAD DE MÁLAGA	F01-PC13. CUADRO DE ADAPTACIONES DE LAS TITULACIONES OFICIALES DEL CENTRO	 E.T.S. Ingeniería de Telecomunicación
--	--	--

Laboratorio de Sistemas de Radiocomunicación	Laboratorio de Sistemas de Radiocomunicación
Servicios Avanzados de Telecomunicación	Servicios Avanzados de Telecomunicación
Fundamentos de microondas I y II	Fundamentos de microondas
Lab. redes, servicios y sistemas de telecomunicación y Lab. de simulación de redes	Laboratorio de redes de telecomunicación
Ingeniería de Telecomunicación	Ingeniería Técnica de Telecomunicación (Sonido e Imagen)
Sistemas Digitales	Sistemas Digitales
Circuitos Integrados y Electrónica analógica	Circuitos Integrados
Laboratorio de Electrónica Digital 1	Laboratorio de Electrónica Digital
Laboratorio de Sistemas Digitales	Laboratorio de Sistemas Digitales
Señales y Sistemas 1	Señales y Sistemas
Ingeniería de Telecomunicación	Ingeniería Técnica de Telecomunicación (Sistemas Electrónicos)
Sistemas Electrónicos de Potencia	Electrónica de Potencia
Bioingeniería	Bioingeniería
Laboratorio de Electrónica Analógica	Laboratorio de Electrónica Analógica
Laboratorio de Electrónica Digital 1	Laboratorio de Sistemas Electrónicos Digitales
Fund. Computadores y Sistemas Operativos	Fundamentos de los Computadores
Fund. Computadores y Software de Sistemas	Fundamentos de los Computadores
Señales y Sistemas 1	Señales y Sistemas
Sistemas Operativos	Sistemas Operativos
Circuitos Integrados y Electrónica analógica	Circuitos Integrados
Materiales y Tecnología de Fabricación	Materiales y Tecnología de Fabricación
Redes de Ordenadores	Redes de Computadores
Sistemas Digitales	Sistemas Digitales
Laboratorio de Sistemas Digitales	Laboratorio de Sistemas Digitales
Electrónica de Dispositivos	Electrónica de Dispositivos
Tecnología de diseño electrónico	Microelectrónica I
Ingeniería de Control	Sistemas Electrónicos de Control
Instrumentación Electrónica	Instrumentación Electrónica
Laboratorio de Instrumentación	Laboratorio de Instrumentación
Laboratorio de Ingeniería de Control	Laboratorio de Sistemas de Control
Diseño de Sistemas Digitales	Diseño de Sistemas Digitales
Laboratorio de Diseño de Sistemas Digitales	Laboratorio de Diseño de Sistemas Digitales
Diseño de Sistemas en Tiempo Real	Sistemas en Tiempo Real
Tratamiento Digital de la Señal I	Tratamiento Digital de la Señal
Ingeniería Técnica de Telecomunicación (las tres especialidades)	Ingeniería Técnica de Telecomunicación (otra especialidad)
Ampliación de Matemáticas	Ampliación de Matemáticas
Ingeniería Técnica de Telecomunicación (Sistemas de Telecomunicación)	Ingeniería Técnica de Telecomunicación (Sistemas Electrónicos)
Laboratorio de Sistemas Digitales	Laboratorio de Sistemas Digitales
Circuitos integrados	Circuitos integrados
Sistemas digitales	Sistemas digitales
Ingeniería Técnica de Telecomunicación (Sistemas de Telecomunicación)	Ingeniería Técnica de Telecomunicación (Sonido e Imagen)
Señales y sistemas	Señales y sistemas
Ingeniería Técnica de Telecomunicación (Sonido e Imagen)	Ingeniería Técnica de Telecomunicación (Sistemas Electrónicos)

 UNIVERSIDAD DE MÁLAGA	F01-PC13. CUADRO DE ADAPTACIONES DE LAS TITULACIONES OFICIALES DEL CENTRO	 E.T.S. Ingeniería de Telecomunicación
--	--	--

Circuitos integrados	Circuitos integrados
Laboratorio de Sistemas Digitales	Laboratorio de Sistemas Digitales
Ingeniería Técnica de Telecomunicación (Sonido e Imagen)	Ingeniería Técnica de Telecomunicación (Sistemas de Telecomunicación)
Circuitos integrados	Circuitos integrados
Laboratorio de Sistemas Digitales	Laboratorio de Sistemas Digitales
Ingeniería Técnica de Telecomunicación (Sistemas Electrónicos)	Ingeniería Técnica de Telecomunicación (Sistemas de Telecomunicación)
Señales y sistemas	Señales y sistemas
Ingeniería Técnica de Telecomunicación (Sistemas Electrónicos)	Ingeniería Técnica de Telecomunicación (Sonido e Imagen)
Señales y sistemas	Señales y sistemas
Laboratorio de Sistemas Digitales	Laboratorio de Sistemas Digitales
Ingeniería Técnica de Telecomunicación (las tres especialidades)	Ingeniería de Telecomunicación
Fundamentos de cálculo	Fundamentos de cálculo
Física	Física
Fundamentos de cálculo y Análisis vectorial y ecuaciones diferenciales	Análisis vectorial y ecuaciones diferenciales 1
Laboratorio de programación	Laboratorio de programación 1
Introducción a los computadores	Elementos de programación
Laboratorio de tecnología electrónica	Laboratorio de tecnología electrónica
Ingeniería Técnica de Telecomunicación (Sistemas de Telecomunicación)	Ingeniería de Telecomunicación
Fundamentos de Computadores	Fundamentos de Computadores

La tabla de equivalencias actualizada está disponible en la Guía de la Escuela que puede consultarse en www.etsit.uma.es.

- Master en Tecnologías de Telecomunicación (Pendiente de Verificación)

PROCEDIMIENTO DE ADAPTACIÓN DE LOS ESTUDIANTES DE LOS ESTUDIOS EXISTENTES AL NUEVO PLAN DE ESTUDIOS, EN SU CASO.

El Máster en Tecnologías de Telecomunicación está incluido en la oferta académica de Títulos Oficiales de Posgrado de la Universidad de Málaga desde el curso 2006/2007. Dicho Máster, regulado por el RD 56/2005, de 21 de Enero, cuenta desde entonces con la autorización de la Junta de Andalucía. Cabe señalar, también, que este Máster está integrado en el Programa de Posgrado de Telecomunicación que cuenta con la Mención de Calidad (de 2008-2009 a 2011-2012, Resolución 20 de Octubre de 2008 de la Secretaría de Estado de Universidades)

La presente solicitud se realiza conforme a la Resolución de 28 de Octubre de 2008 de la Dirección General de Universidades por la que se establece el procedimiento abreviado para la verificación de enseñanzas oficiales de Máster ya autorizadas conforme a lo dispuesto en el RD 56/2005 de 21 de Enero.

De acuerdo con lo anterior, este Máster viene a adaptar al nuevo marco normativo un Máster ya existente. En ese sentido, a aquellos alumnos que hubieran superado algunas de las asignaturas del Máster en Tecnologías de Telecomunicación actualmente vigente y que deseen continuar los estudios dentro del Máster adaptado al RD 1393/2007, se les reconocerán las asignaturas superadas, dentro del nuevo plan, de acuerdo con lo establecido por el cuadro siguiente:

 UNIVERSIDAD DE MÁLAGA	F01-PC13. CUADRO DE ADAPTACIONES DE LAS TITULACIONES OFICIALES DEL CENTRO	 E.T.S. Ingeniería de Telecomunicación
--	--	--

MASTER UNIVERSITARIO EN TECNOLOGÍAS DE TELECOMUNICACIÓN (RD 56/2005)	MASTER UNIVERSITARIO EN TECNOLOGÍAS DE TELECOMUNICACIÓN (RD 1393/2007)
MATERIAS SUPERADA	MATERIA ADAPTADA
<i>Aspectos básicos de la investigación en Ingeniería de Telecomunicación</i>	<i>Aspectos básicos de la investigación en Ingeniería de Telecomunicación</i>
<i>Procesado multirresolución de imagen</i>	<i>Procesado multirresolución de imagen</i>
<i>Técnicas de inteligencia computacional: aplicaciones al control y a las telecomunicaciones</i>	<i>Técnicas de inteligencia computacional: aplicaciones al control y a las telecomunicaciones</i>
<i>Calidad de servicio y multimedia en Internet y redes móviles (Calidad de servicio y modelado de Internet y redes móviles)</i>	<i>Calidad de servicio y multimedia en Internet y redes móviles</i>
<i>Robótica autónoma móvil</i>	<i>Robótica autónoma móvil</i>
<i>Ingeniería de la interacción persona-máquina (Ingeniería de la interacción hombre-máquina)</i>	<i>Ingeniería de la interacción persona-máquina</i>
<i>Circuitos y sistemas de microondas y ondas milimétricas</i>	<i>Circuitos y sistemas de microondas y ondas milimétricas</i>
<i>Óptica integrada: sistemas y componentes</i>	<i>Óptica integrada: sistemas y componentes</i>
<i>Sistemas de comunicaciones ópticas no guiadas</i>	<i>Sistemas de comunicaciones ópticas no guiadas</i>
<i>Técnicas de transmisión para comunicaciones móviles</i>	<i>Técnicas de transmisión para comunicaciones móviles</i>
<i>Optimización y automatización de la red de acceso radio en sistemas de comunicaciones móviles</i>	<i>Optimización y automatización de la red de acceso radio en sistemas de comunicaciones móviles</i>
<i>Modulación y seguridad en las comunicaciones digitales</i>	<i>Técnicas Avanzadas de Procesado de Señal para Comunicaciones</i>

- Master en Telemática y Redes de Telecomunicación (pendiente de Verificación)

PROCEDIMIENTO DE ADAPTACIÓN DE LOS ESTUDIANTES DE LOS ESTUDIOS EXISTENTES AL NUEVO PLAN DE ESTUDIOS, EN SU CASO.			
<i>Las modificaciones introducidas en la presente memoria respecto al plan de estudios vigente en el curso 2008/2009 son menores, y responden a la necesidad de introducir prácticas en empresas y a introducir mejoras detectadas durante el primer año de impartición.</i> <i>Adicionalmente, la Universidad de Málaga ha establecido un procedimiento de reconocimiento y transferencia de créditos que podrá emplearse tanto para realizar el Máster como para que se reconozcan las materias y competencias superadas en el mismo.</i> <i>Tabla de adaptación de asignaturas para alumnos del plan de estudios 2008/2009:</i>			
Asignaturas del Plan 2008/2009	ECTS	Asignaturas del Plan 2009/2010	ECTS
Tecnologías de Acceso y Redes de Transporte	7,5	Redes de Acceso	10
		Redes de Transporte	
Fundamentos de Redes de Telecomunicación	4,5	Redes de Transporte	5

 UNIVERSIDAD DE MÁLAGA	F01-PC13. CUADRO DE ADAPTACIONES DE LAS TITULACIONES OFICIALES DEL CENTRO	 E.T.S. Ingeniería de Telecomunicación
--	--	--

Diseño y Configuración de Redes Telemáticas	7,5	Diseño y Configuración de Redes Telemáticas	5
Sistemas de Transmisión	4,5	-----	
Programación Concurrente	4,5	Tecnologías Avanzadas de Desarrollo de Software	4,5
Aplicaciones y Servicios Telemáticos	4,5	Aplicaciones y Servicios Telemáticos	4,5
Ingeniería del Software	4,5	Ingeniería del Software	4,5
Teletráfico	4,5	Gestión y Planificación de Redes	4,5
Gestión de Redes de Telecomunicación	4,5	Gestión y Planificación de Redes	4,5
Ingeniería de Protocolos	4,5	Ingeniería de Protocolos	5
Servicios Multimedia	4,5	Servicios Multimedia	5
Seguridad en Redes y Servicios	4,5	Seguridad en Redes y Servicios	4,5
Software de Comunicaciones	4,5	Software de Comunicaciones de alto rendimiento	4,5
Teoría de la Información y de la Codificación	4,5	Codificación y Representación de la Información	4,5

Edición	Fecha	Motivo de la modificación
00	29/06/09	Edición Inicial

Elaboración: Comisión de Garantía de la Calidad del Centro Fecha: 21/05/09	Revisión: Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social Fecha: 26/06/09	Aprobación: Junta de Centro Fecha: 29/06/09
---	--	--

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	29/06/09	Edición Inicial

Elaboración: Comisión de Garantía de la Calidad del Centro Fecha: 21/05/09	Revisión: Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social Fecha: 05/06/09	Aprobación: Junta de Centro Fecha: 29/06/09
---	--	--

 UNIVERSIDAD DE MÁLAGA	PC14. INFORMACIÓN PÚBLICA	 E.T.S. Ingeniería de Telecomunicación
--	---	--

1. OBJETO

El objeto del presente procedimiento es describir el modo por el que la ETSI de Telecomunicación 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 la ETSI de Telecomunicación de la Universidad de Málaga.

3. REFERENCIAS/NORMATIVA

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

4. DEFINICIONES

No se considera necesario establecer definiciones en este procedimiento.

5. DESARROLLO DE LOS PROCESOS

5.1. Generalidades

La ESTI de Telecomunicación de la Universidad de Málaga considera una obligación propia mantener informados a sus grupos de interés sobre su estructura organizativa, titulaciones y programas, por lo que se publica, y revisa periódicamente, información actualizada sobre las mismas.

 UNIVERSIDAD DE MÁLAGA	PC14. INFORMACIÓN PÚBLICA	 E.T.S. Ingeniería de Telecomunicación
--	---	--

Se ha de informar, al menos, sobre los puntos siguientes:

- La oferta formativa
- Los objetivos y la planificación de las titulaciones
- Las normativas de acceso y acciones de 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 servicios que ofrece y la utilización de los recursos materiales

5.2. Obtención de la información

La Comisión de Garantía de la Calidad de la ETSI de Telecomunicación 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

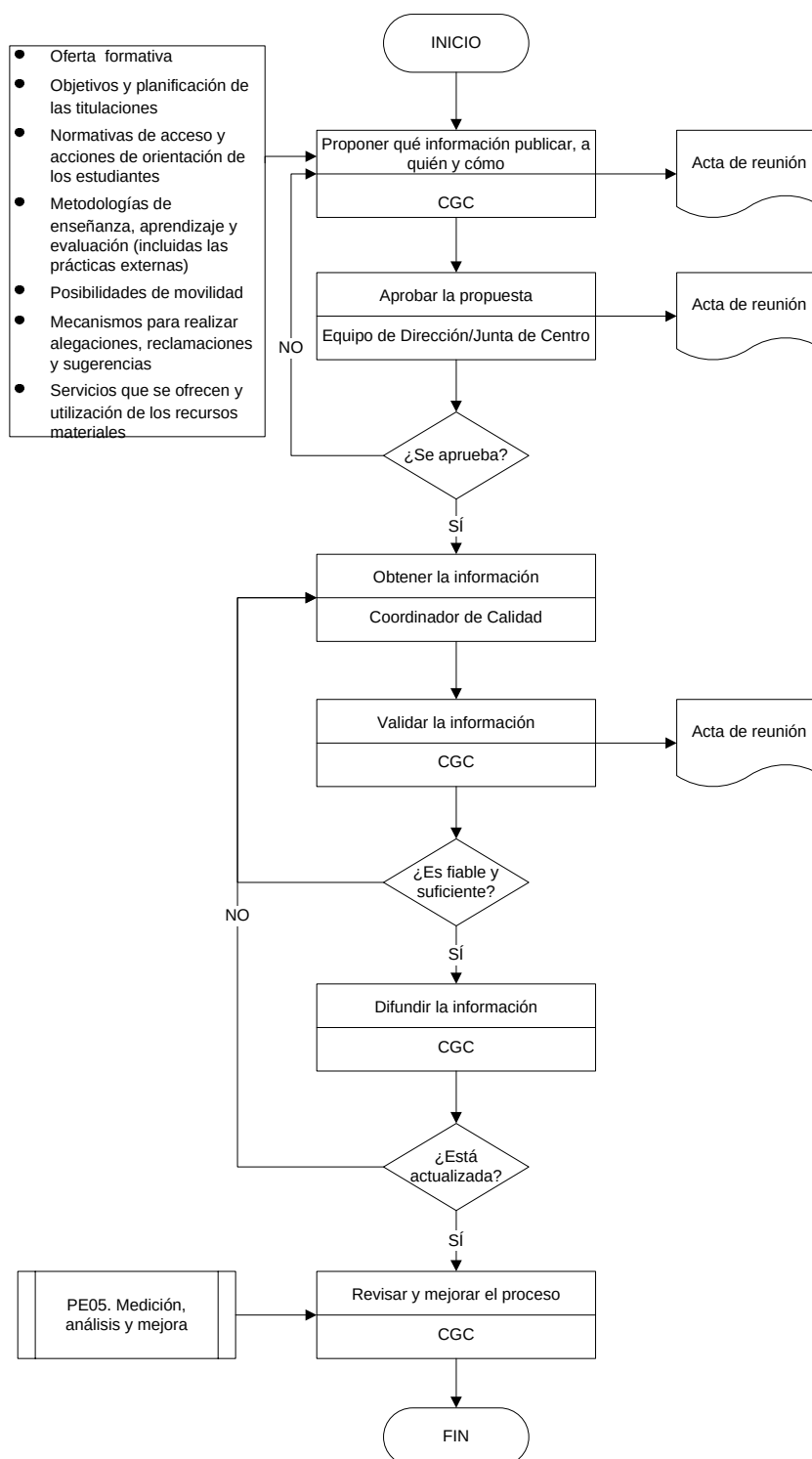
Identificación del registro	Soporte de archivo	Responsable custodia	Tiempo de conservación
Actas Comisión de Garantía de la Calidad	Papel o informático	Coordinador de Calidad	3 años
Actas Equipo Dirección/Junta de Centro	Papel o informático	Secretaría de la Facultad/Escuela	Indefinido
Información anual publicada	Papel o informático	Coordinador de Calidad	3 años

8. RESPONSABILIDADES

- **Equipo de Dirección (ED):** Aprobar el contenido de la información a publicar, hacia quién va dirigida y el modo de hacerlo y difundir dicha información.
- **Comisión de Garantía 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	29/06/09	Edición Inicial

Elaboración: Comisión de Garantía de la Calidad del Centro Fecha: 21/05/09	Revisión: Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social Fecha: 05/06/09	Aprobación: Junta de Centro Fecha: 29/06/09
---	--	--

 UNIVERSIDAD DE MÁLAGA	PA01. GESTIÓN Y CONTROL DE LOS DOCUMENTOS Y REGISTROS	 E.T.S. Ingeniería de Telecomunicación
--	---	--

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 la Escuela Técnica Superior de Ingeniería de Telecomunicación 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 la Escuela Técnica Superior de Ingeniería de Telecomunicación 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.

 UNIVERSIDAD DE MÁLAGA	PA01. GESTIÓN Y CONTROL DE LOS DOCUMENTOS Y REGISTROS	 E.T.S. Ingeniería de Telecomunicación
--	---	--

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 este Centro, entrará en vigor en el momento de su aprobación definitiva por el Director de la Escuela. 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

 UNIVERSIDAD DE MÁLAGA	PA01. GESTIÓN Y CONTROL DE LOS DOCUMENTOS Y REGISTROS	 E.T.S. Ingeniería de Telecomunicación
--	---	--

- **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:

 UNIVERSIDAD DE MÁLAGA	PA01. GESTIÓN Y CONTROL DE LOS DOCUMENTOS Y REGISTROS	 E.T.S. Ingeniería de Telecomunicación
--	---	--

- **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.

 UNIVERSIDAD DE MÁLAGA	PA01. GESTIÓN Y CONTROL DE LOS DOCUMENTOS Y REGISTROS	 E.T.S. Ingeniería de Telecomunicación
--	---	--

- 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 de la Escuela.

Cuando un documento deje de estar en vigor, la Coordinadora 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.

 UNIVERSIDAD DE MÁLAGA	PA01. GESTIÓN Y CONTROL DE LOS DOCUMENTOS Y REGISTROS	 E.T.S. Ingeniería de Telecomunicación
--	--	--

El acceso a los archivos estará limitado a la Coordinadora de Calidad de la Escuela y a las personas por ella 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	Permanentemente actualizado
Listado de documentos del SGC (F01-PA01)	Papel o informático	Coordinador de Calidad del Centro	Permanentemente actualizado

8. RESPONSABILIDADES

 UNIVERSIDAD DE MÁLAGA	PA01. GESTIÓN Y CONTROL DE LOS DOCUMENTOS Y REGISTROS	 E.T.S. Ingeniería de Telecomunicación
--	---	--

Desde la Unidad de Calidad se dará apoyo técnico a la Comisión de Garantía de la Calidad de la Escuela, 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.

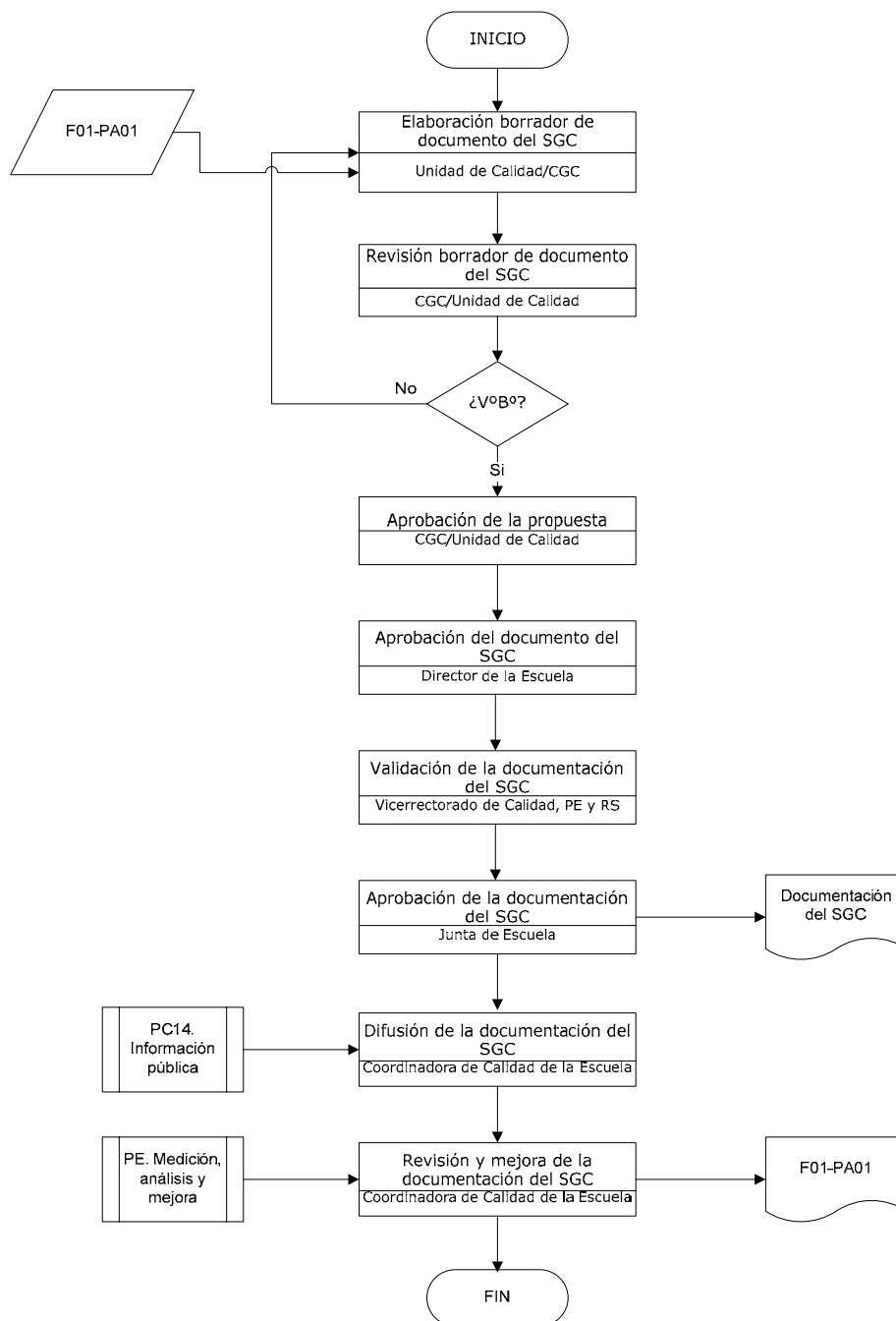
La documentación deberá ser aprobada por Director del Centro, antes de su envío a la Unidad de Calidad, la cual la revisará y validará, enviándola posteriormente a Junta de Escuela para su aprobación definitiva.

La Coordinadora de Calidad de la Escuela 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



 UNIVERSIDAD DE MÁLAGA	F01-PA01. LISTADO DE DOCUMENTOS DEL SGC	 E.T.S. Ingeniería de Telecomunicación
--	--	--

Código	Título	Fecha 1ª edición	Revisión en vigor	Fecha revisión
MSGC-Portada	Portada del Manual del Sistema de Garantía de la Calidad	29/06/09	00	
MSGC-Índice	Índice del Manual del Sistema de Garantía de la Calidad	29/06/09	00	
MSGC-Presentación	Presentación del Manual del Sistema de Garantía de la Calidad	29/06/09	00	
MSGC-01	El Sistema de Garantía de la Calidad de los Centros de la Universidad de Málaga	29/06/09	00	
MSGC-02	Presentación del Centro	29/06/09	00	
MSGC-03	Estructura del Centro para el desarrollo del Sistema de Garantía de la Calidad	29/06/09	00	
MSGC-04	Política y objetivos de calidad	29/06/09	00	
MSGC-05	Garantía de calidad de los programas formativos	29/06/09	00	
MSGC-06	Orientación al aprendizaje	29/06/09	00	
MSGC-07	Personal académico y de apoyo	29/06/09	00	
MSGC-08	Recursos materiales y servicios	29/06/09	00	
MSGC-09	Resultados de la formación	29/06/09	00	
MSGC-10	Información pública	29/06/09	00	
F01-MSGC	Mapa de procesos	29/06/09	00	
F02-MSGC	Listado de indicadores	29/06/09	00	
F03-MSGC	Fichas de indicadores	29/06/09	00	
INZZ	Ficha del Indicador	29/06/09	00	
PXZZ	Ficha del Proceso	29/06/09	00	
MPSGC-Portada	Portada del Manual de Procedimientos del Sistema de Garantía de la Calidad	29/06/09	00	
MPSGC-Índice	Índice del Manual de Procedimientos del Sistema de Garantía de la Calidad	29/06/09	00	
PE01	Elaboración y revisión de la política y objetivos de calidad	29/06/09	00	
F01-PE01	Política de Calidad	29/06/09	00	
F02-PE01	Reglamento de la Comisión de Garantía de la Calidad	31/03/09	01	29/06/09
F03-PE01	Objetivos de Calidad	29/06/09	00	
PE02	Diseño de la oferta formativa de la Universidad	30/04/08	00	24/04/08

 UNIVERSIDAD DE MÁLAGA	F01-PA01. LISTADO DE DOCUMENTOS DEL SGC	 E.T.S. Ingeniería de Telecomunicación
--	--	--

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	29/06/09	00	
F01-PE05	Ficha de Acción de Mejora	29/06/09	00	
PC01	Diseño de la oferta formativa de los Centros	29/06/09	00	
PC02	Garantía de calidad de los programas formativos	29/06/09	00	
PC03	Selección, admisión y matriculación de estudiantes	30/04/08	01	05/02/09
PC04	Definición de perfiles y captación de estudiantes	29/06/09	00	
F01-PC04	Perfiles profesionales	29/06/09	00	
PC05	Orientación a los estudiantes	29/06/09	00	
F01-PC05	Acciones programadas de orientación a los estudiantes	29/06/09	00	
F02-PC05	Canales de comunicación y medios utilizados en la publicación de los planes y programas de apoyo	29/06/09	00	
PC06	Planificación y desarrollo de la enseñanza	29/06/09	00	
PC07	Evaluación del aprendizaje	29/06/09	00	
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

 UNIVERSIDAD DE MÁLAGA	F01-PA01. LISTADO DE DOCUMENTOS DEL SGC	 E.T.S. Ingeniería de Telecomunicación
--	--	--

PC10	Gestión y revisión de la orientación e inserción profesional	30/04/08	01	09/02/09
PC11	Gestión de las prácticas externas	29/06/09	00	
PC12	Análisis y medición de los resultados de la formación	29/06/09	00	
PC13	Suspensión del título	30/04/08	01	06/02/09
F01-PC13	Cuadro de adaptaciones de las titulaciones oficiales del Centro	29/06/09	00	
PC14	Información pública	29/06/09	00	
PA01	Gestión y control de los documentos y los registros	29/06/09	00	
F01-PA01	Listado de documentos del SGC	29/06/09	00	
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

 UNIVERSIDAD DE MÁLAGA	F01-PA01. LISTADO DE DOCUMENTOS DEL SGC	 E.T.S. Ingeniería de Telecomunicación
--	--	--

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
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	29/06/09		
PA10	Gestión de los servicios	29/06/09		
PA11	Gestión y revisión de incidencias, reclamaciones y sugerencias	29/06/09		
F01-PA11	Canales de recogida de quejas, incidencias y sugerencias	29/06/09		
F02-PA11	Canales de publicitación de la gestión de reclamaciones	29/06/09		
F03-PA11	Documento de sugerencia, queja o alegación	29/06/09		
F04-PA11	Informe de análisis de las causas de la queja/reclamación o sugerencia	29/06/09		
F05-PA11	Planificación de las acciones	29/06/09		
F06-PA11	Documento para evaluar las acciones desarrolladas	29/06/09		
PA12	Satisfacción de necesidades y expectativas de los grupos de interés	29/06/09		

 UNIVERSIDAD DE MÁLAGA	F01-PA01. LISTADO DE DOCUMENTOS DEL SGC	 E.T.S. Ingeniería de Telecomunicación
--	--	--

Edición	Fecha	Motivo de la modificación
00	29/06/09	Edición Inicial

Elaboración: Comisión de Garantía de la Calidad del Centro Fecha: 21/05/09	Revisión: Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social Fecha: 05/06/09	Aprobación: Junta de Centro Fecha: 29/06/09
---	---	--

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	29/06/09	Edición Inicial

Elaboración: Comisión de Garantía de la Calidad del Centro Fecha: 21/05/2009	Revisión: Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social Fecha: 05/06/09	Aprobación: Junta de Centro Fecha: 29/06/09
--	---	---

 UNIVERSIDAD DE MÁLAGA	PA09. GESTIÓN DE RECURSOS MATERIALES	 E.T.S. Ingeniería de Telecomunicación
--	--	--

1. OBJETO

Este procedimiento tiene por objeto definir las actividades realizadas por la Escuela Técnica Superior de Ingeniería de Telecomunicación (ETSIT) 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 de la ETSIT 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 la ETSIT 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

- Legislación aplicable en materia de contratación-adquisición de productos y servicios por los organismos públicos.

 UNIVERSIDAD DE MÁLAGA	PA09. GESTIÓN DE RECURSOS MATERIALES	 E.T.S. Ingeniería de Telecomunicación
--	--	--

- Procedimientos y normativas ya establecidas en la ETSIT y generales de la Universidad de Málaga para establecer necesidades y gestionar las adquisiciones y las existencias.

4. DEFINICIONES

- **Recursos materiales:** las instalaciones (aulas, salas de estudio, aulas de informática, laboratorios docentes, salas de reunión, puestos de lectura en biblioteca, despachos de tutorías y otros), equipamiento, material científico, técnico, asistencial y artístico, en las que se desarrolla el proceso de enseñanza-aprendizaje e investigación. Las instalaciones y equipamiento de la ETSIT serán detallados en un documento escrito y formato electrónico, en él que se reflejarán todos los elementos gestionados en exclusividad por el centro
- **.Indicador:** medida cuantitativa que puede usarse como guía para controlar y valorar la calidad de las diferentes actividades.

5. DESARROLLO DE LOS PROCESOS

5.1. Generalidades

La correcta gestión de los recursos materiales del Centro se convierte en una necesidad que incide directamente en la calidad del mismo. El momento actual exige a la Universidad una eficiente y eficaz gestión de los recursos materiales.

Son numerosos los recursos materiales cuya gestión depende directamente del propio Centro. En este caso, es preciso homogeneizar los procedimientos, estableciendo acciones o rutas institucionalizadas para optimizar los resultados.

La gestión de aquellos recursos materiales de los Centros cuya gestión no depende exclusivamente de éstos, exige igualmente establecer claramente los

 UNIVERSIDAD DE MÁLAGA	PA09. GESTIÓN DE RECURSOS MATERIALES	 E.T.S. Ingeniería de Telecomunicación
--	--	--

procedimientos que lleven a un adecuado control de los mismos, evitando procesos burocráticos inútiles y agilizando la obtención de los resultados deseados.

5.2. Obtención de la información

El Equipo Directivo o en quien delegue, con periodicidad anual o inferior ante situaciones de cambio, ha de realizar un informe de los recursos materiales del Centro así como de los índices de satisfacción, reclamaciones y procesos abiertos relacionados con los mismos, elaborando finalmente propuestas para subsanar debilidades detectadas. Estas propuestas serán estudiadas por el Equipo Directivo para su aprobación o/y remisión a la Junta de Centro. Aprobadas las acciones correctoras se iniciaran los trámites para su puesta en marcha.

5.3. Compra de material y mantenimiento

Las propuestas relacionadas con la compra de material por parte del Centro serán remitidas a través del Servicio de Secretaría del Centro con registro de entrada, que serán remitidas a su vez al responsable que determine el Equipo de Dirección del Centro (en principio será el Subdirector de Infraestructuras). Este responsable resolverá e informará al peticionario de las acciones que se realicen sobre su petición. El Equipo de Dirección aprobará o denegará la petición de compra. Se informará con la periodicidad que determine la Comisión de Garantía de 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.

 UNIVERSIDAD DE MÁLAGA	PA09. GESTIÓN DE RECURSOS MATERIALES	 E.T.S. Ingeniería de Telecomunicación
--	--	--

A continuación, se produce la aprobación del gasto por parte del Gerente o Vicegerente, en cuanto a necesidad real del Centro o Departamento.

El siguiente paso es la valoración de las peticiones. En el caso de compras el responsable es el Jefe del Servicio de Compras.

El proceso de compras varía en función de la cuantía del gasto, diferenciando tres tipos de actuaciones:

- Cuantía inferior a 18.000 €: se realiza la petición de presupuesto, petición de reserva de crédito, pedido en firme a proveedor, entrega y albarán.
- Cuantía entre 18.000 y 60.000 €: tal y como marca la Ley de Contratos del Sector Público, se realiza un procedimiento negociado sin publicidad, hasta la firma de contrato. Se continúa con la entrega, albaranes y acta de recepción.
- Cuantía entre 60.000 y 100.000 €: se inicia un procedimiento abierto. Con la publicación en BOJA y/o BOE y/o DOCE hasta contrato y publicación de la resolución. Se continúa con la entrega, instalación, albaranes y acta de recepción.

En el caso de mantenimiento y obra menor se pide presupuesto de las piezas necesarias, se realiza la reserva de crédito y se traslada al gremio o especialidad correspondiente. Terminando con el albarán del servicio técnico.

En el caso de mantenimiento de equipos docentes o de investigación se pueden distinguir dos tipos de procedimientos, el primero de ellos para aquellos servicios por cuantía menor y el segundo para los casos donde exista exclusividad de empresa. Terminando con el acta de recepción.

Para los partes de averías se seguirá el procedimiento que se ha implementado desde el Vicerrectorado de Infraestructuras. Los responsables para hacer las peticiones de partes de averías, son todo el personal que trabaja o presta sus servicios en la ETSIT. 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.

 UNIVERSIDAD DE MÁLAGA	PA09. GESTIÓN DE RECURSOS MATERIALES	 E.T.S. Ingeniería de Telecomunicación
--	--	--

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 la ETSIT 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

 UNIVERSIDAD DE MÁLAGA	PA09. GESTIÓN DE RECURSOS MATERIALES	 E.T.S. Ingeniería de Telecomunicación
--	--	--

peticiones de partes de averías, son todo el personal que trabaja o presta sus servicios en la ETSIT. 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

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)

Se realizará al menos una revisión anual del Sistema de Garantía de la Calidad. Dicha revisión la llevará a cabo la Comisión de Garantía de la Calidad de la ETSIT, revisando la gestión de recursos y servicios y planeando si procede las acciones de mejora para el periodo siguiente.

Las directrices de la revisión, las evidencias a considerar y los indicadores de calidad serán proporcionados por el Equipo Directivo o persona que se determine (en principio el Subdirector de Infraestructuras).

7. ARCHIVO

Los documentos generados en este procedimiento serán archivados por el Vicerrectorado de Infraestructuras y la Subdirección de Infraestructuras 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	3 años
Fichas de mantenimiento y gestión	Papel o informático	Subdirector infraestructura	3 años
Informe de análisis de resultados	Papel o informático	Subdirector infraestructura	3 años
Registro de espacios	Papel o informático	Subdirector infraestructura	3 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

 UNIVERSIDAD DE MÁLAGA	PA09. GESTIÓN DE RECURSOS MATERIALES	 E.T.S. Ingeniería de Telecomunicación
--	--	--

Junta de Centro

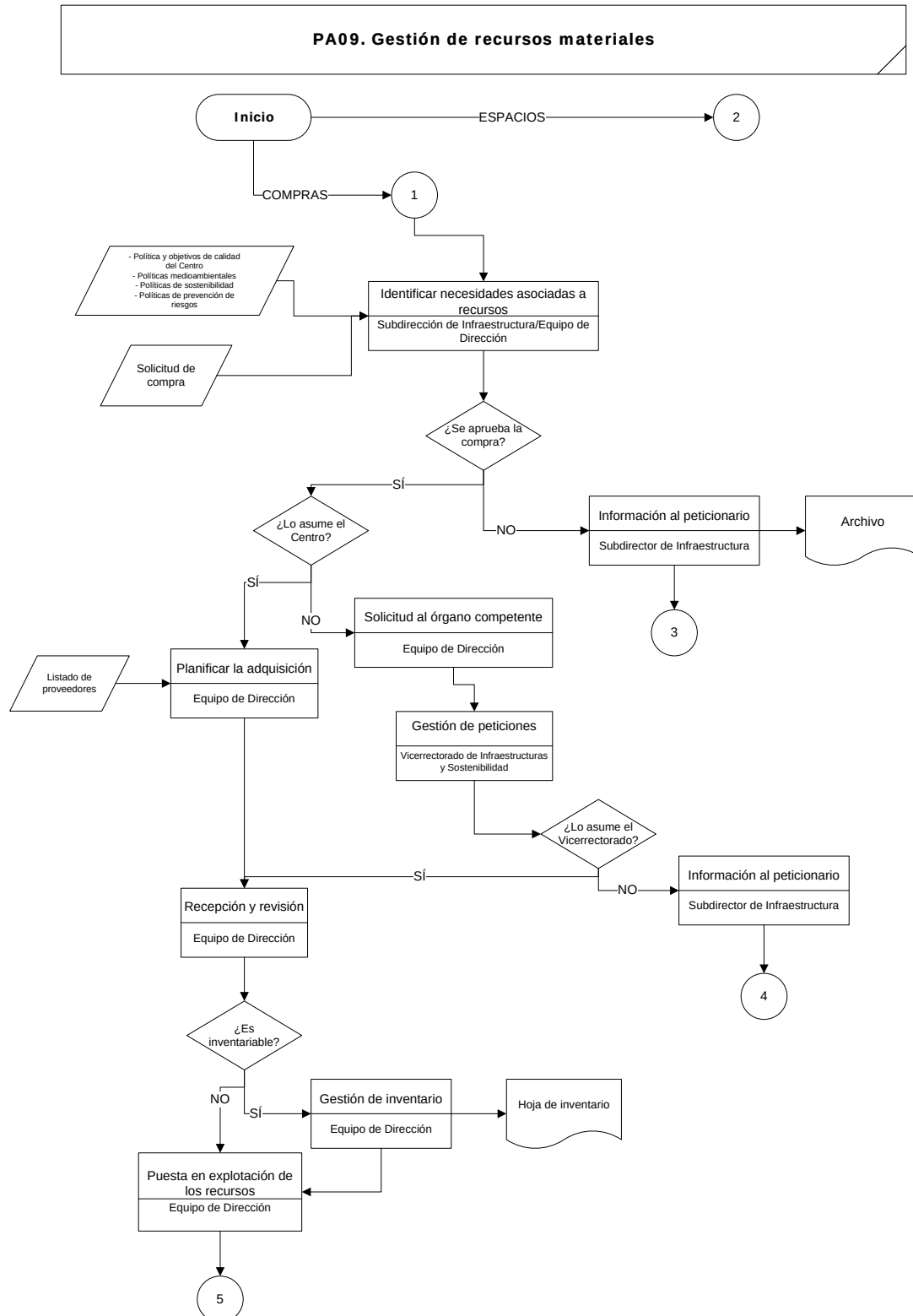
- Aprobar las acciones de mejora para su implementación.
- Aprobar el proceso para la gestión de recursos materiales y espacios

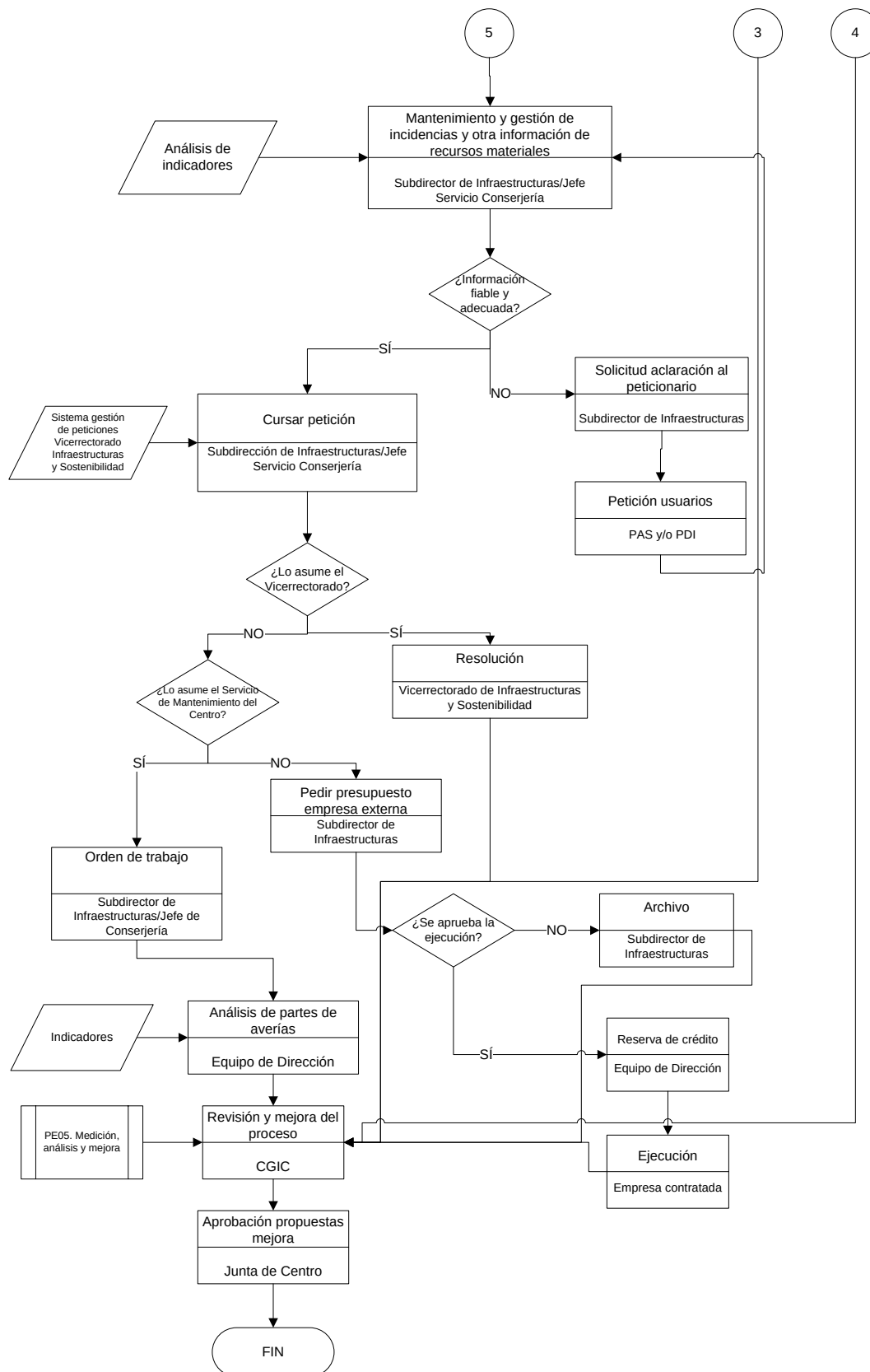
Servicios de Conserjería

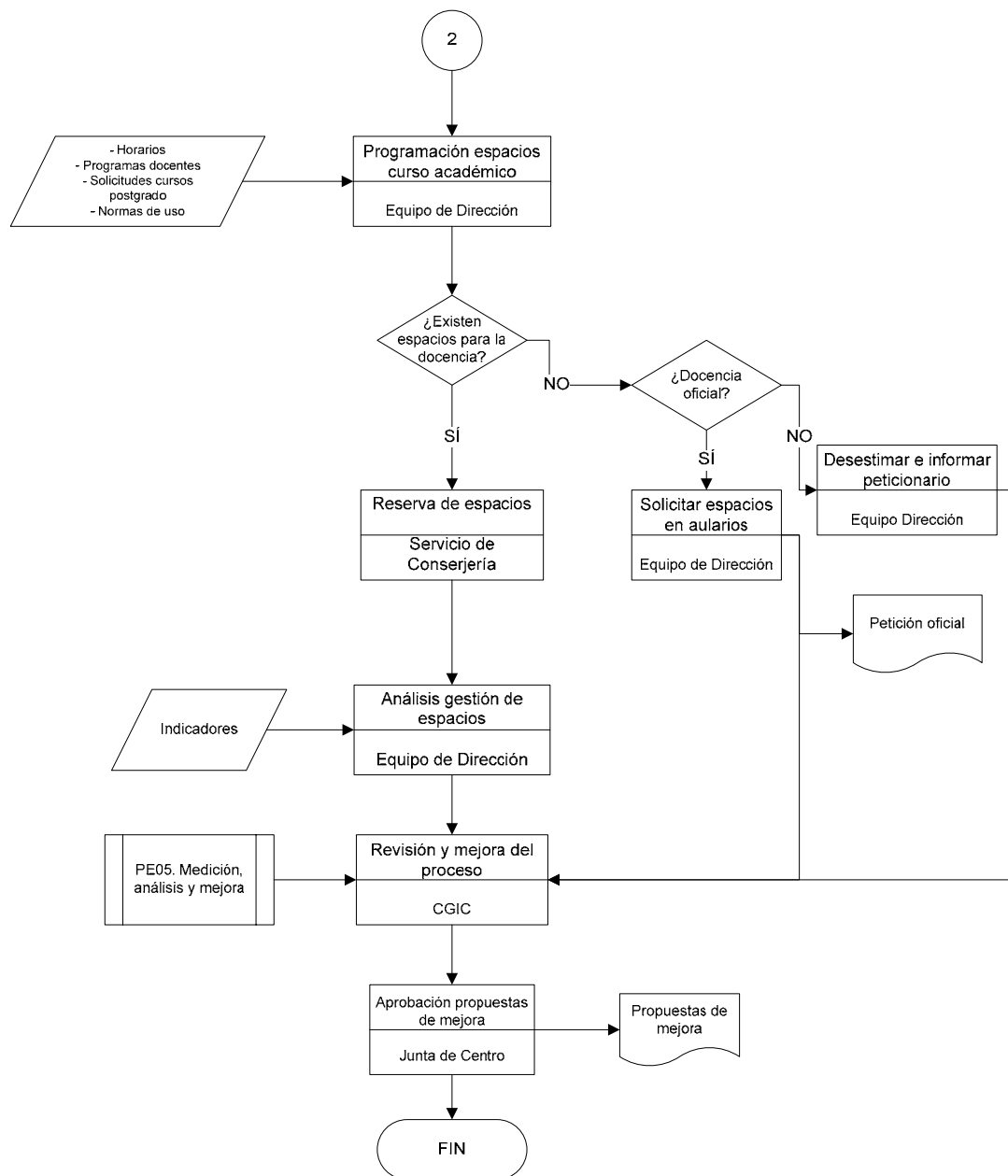
- Asignación de espacios no programados, según instrucciones del Centro
- Dar curso a los partes de averías



9. FLUJOGRAMA







Índice

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

ANEXOS:

F01-PA10. Fichas para la gestión de servicios

Edición	Fecha	Motivo de la modificación
00	29/06/09	Edición Inicial

Elaboración: Comisión de Garantía de la Calidad del Centro Fecha: 21/05/09	Revisión: Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social Fecha: 05/06/09	Aprobación: Junta de Centro Fecha: 29/06/09
---	--	--

 UNIVERSIDAD DE MÁLAGA	PA10. GESTIÓN DE LOS SERVICIOS	 E.T.S. Ingeniería de Telecomunicación
--	--	--

1. OBJETO

Este procedimiento tiene por objeto definir las actividades realizadas por la Escuela Técnica Superior de Ingeniería de Telecomunicación 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 la Escuela Técnica Superior de Ingeniería de Telecomunicación realiza para determinar las necesidades, planificar, actualizar, gestionar y verificar la adecuación de los servicios que el Centro presta para todas las enseñanzas que se imparten en el mismo.

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

3. REFERENCIAS/NORMATIVA

- Directrices para la elaboración de títulos universitarios de grado y máster establecidos por el Ministerio de Educación y Ciencia.
- Criterios y directrices para la Garantía de Calidad en el Espacio Europeo de Educación Superior, promovidos por ENQA.

 UNIVERSIDAD DE MÁLAGA	PA10. GESTIÓN DE LOS SERVICIOS	 E.T.S. Ingeniería de Telecomunicación
--	--	--

- 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 de la Escuela Técnica Superior de Ingeniería de Telecomunicación se convierte en una necesidad que incide directamente en la calidad del mismo. El momento actual exige gestión eficiente de los servicios adaptándose continuamente a los cambios y atendiendo a la satisfacción de los diferentes grupos de interés.

Los servicios que dan soporte a la Escuela Técnica Superior de Ingeniería de Telecomunicación se enumeran a continuación. Los servicios pueden clasificarse en tres categorías:

- Servicios propios de la Escuela Técnica Superior de Ingeniería de Telecomunicación:
 - Servicio de Biblioteca
 - Servicio de Consejería
 - Servicio de Secretaría

 UNIVERSIDAD DE MÁLAGA	PA10. GESTIÓN DE LOS SERVICIOS	 E.T.S. Ingeniería de Telecomunicación
--	--	--

- Servicios ajenos, que dependen de otros organismos de la Universidad de Málaga
 - Servicio de Bar-Cafetería (dependiente de la Gerencia de la Universidad de Málaga)
 - Servicio de Limpieza (dependiente de la Gerencia de la Universidad de Málaga)
 - Servicio de Reprografía (dependiente de la Gerencia de la Universidad de Málaga)
 - Servicio de Seguridad (dependiente de la Gerencia de la Universidad de Málaga)
 - Servicio de Apoyo Técnico a la Docencia (dependiente de la Dirección de Secretariado de Enseñanza Virtual y Laboratorios Tecnológicos)
 - Servicio de Mantenimiento (dependiente del Vicerrectorado de Infraestructuras y Sostenibilidad)

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 detectadas. 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.

 UNIVERSIDAD DE MÁLAGA	PA10. GESTIÓN DE LOS SERVICIOS	 E.T.S. Ingeniería de Telecomunicación
--	--	--

5.2.3. Servicios ajenos

Gerencia, el Vicerrectorado o el órgano responsable correspondiente se encargará de determinar las prestaciones de los mismos y remitirán al Equipo Directivo de la Escuela, la información necesaria para control de las actividades de los mismos. Igualmente, el Equipo Directivo de la Escuela enviará periódicamente, de acuerdo con los requisitos de la Gerencia o del Vicerrectorado correspondiente o por la aparición de incidencias, informes acerca del funcionamiento de los mismos. El Coordinador de Calidad del Centro recibirá copia de estos informes.

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).

 UNIVERSIDAD DE MÁLAGA	PA10. GESTIÓN DE LOS SERVICIOS	 E.T.S. Ingeniería de Telecomunicación
--	---------------------------------------	--

- 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
Cartera de servicios	Documental/ Informático	Coordinador de Calidad/ Responsable del Servicio	3 años
IN59-PA10 e IN60-PA10	Documental	Coordinador de Calidad/ Responsable del Servicio	3 años

8. RESPONSABILIDADES

Equipo de Dirección

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

Responsables de los Servicios

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

 UNIVERSIDAD DE MÁLAGA	PA10. GESTIÓN DE LOS SERVICIOS	 E.T.S. Ingeniería de Telecomunicación
--	--	--

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 cartera 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 Centro

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

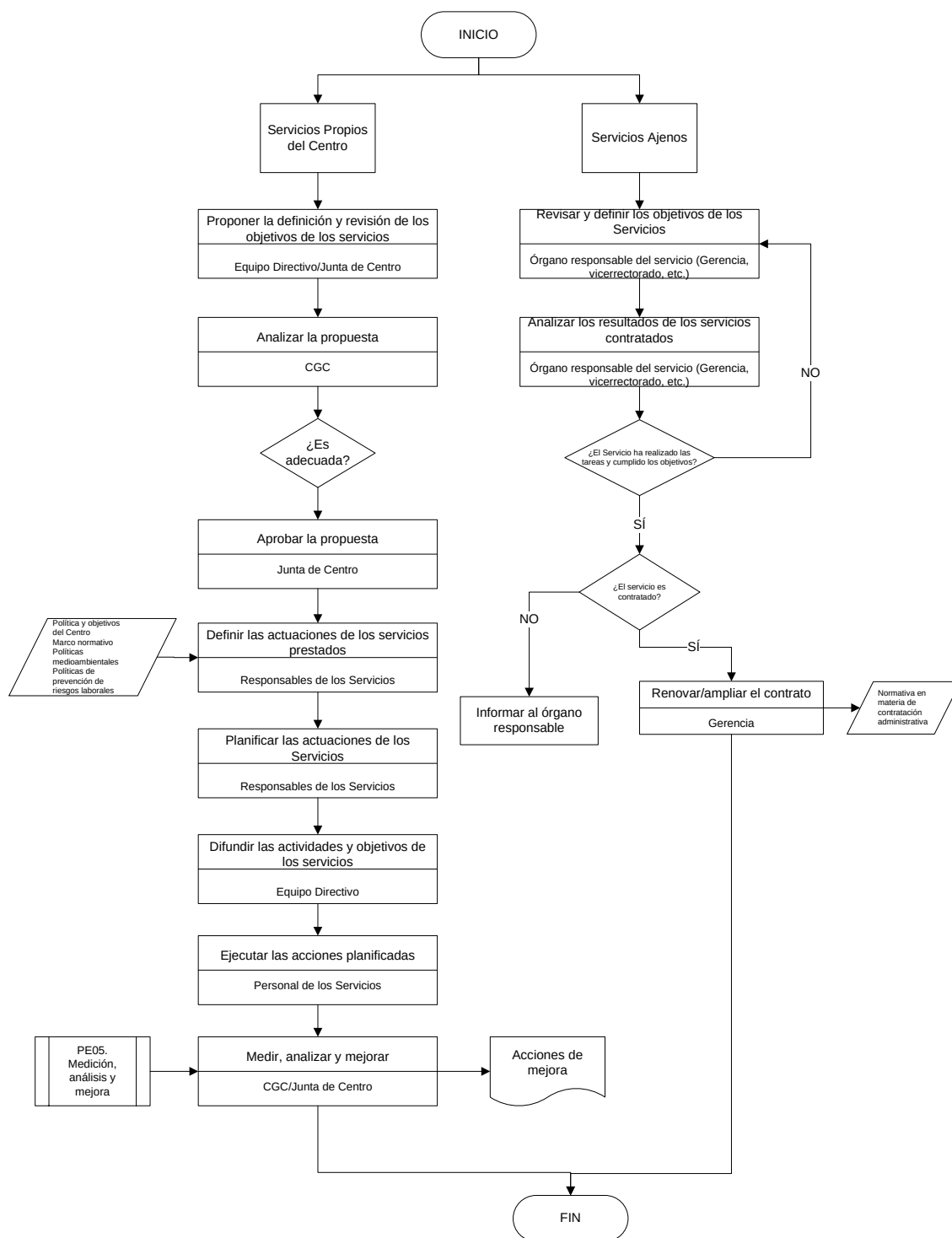
Órgano responsable de servicios ajenos

- Revisión y definición de los objetivos de los servicios (contratados o propios de la Universidad de Málaga) que desarrollan su actividad en el Centro
- Análisis de los resultados de los servicios (contratados o propios de la Universidad de Málaga)
- Decisión sobre la renovación o rescisión del contrato entre la Universidad de Málaga y el Servicio, cuando proceda.
- Remitir a la Dirección del Centro información con respecto a los servicios (contratados o propios de la Universidad de Málaga) que realicen su actividad en el mismo.



9. FLUJOGRAMA

PA10. GESTIÓN DE LOS SERVICIOS



 UNIVERSIDAD DE MÁLAGA	F01-PA10. FICHAS PARA LA GESTIÓN DE SERVICIOS	 E.T.S. Ingeniería de Telecomunicación
--	--	--

FICHAS PARA LA GESTIÓN DE SERVICIOS

Edición	Fecha	Motivo de la modificación
00	29/06/09	Edición Inicial

Elaboración: Comisión de Garantía de la Calidad del Centro Fecha: 21/05/09	Revisión: Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social Fecha: 05/06/09	Aprobación: Junta de Centro Fecha: 29/06/09
--	--	--



UNIVERSIDAD
DE MÁLAGA

**F01-PA10. FICHAS PARA LA GESTIÓN
DE SERVICIOS**



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

Planificación de la Actuación de los Servicios				
Servicio				
Acción-Actuación	F.Inicio	F. Fin	Responsable de su control	Responsable de su ejecución

Análisis de Resultados sobre los Servicios del Centro			
Fecha del Análisis			
Servicio			
Satisfacción de los Grupos de Interés en relación a las actuaciones llevadas a cabo por el servicio			
Grupo de Interés	Fuente	Satisfacción manifestada	Observaciones
Alumnado			
PAS			
PDI			

 UNIVERSIDAD DE MÁLAGA	F01-PA10. FICHAS PARA LA GESTIÓN DE SERVICIOS	 E.T.S. Ingeniería de Telecomunicación
--	--	--

Análisis de Reclamaciones e Incidencias	
Fecha	
Servicio	
Objeto de la Reclamación	Incidencias asociadas al Servicio
Total de Reclamaciones	Total de Incidencias
Acciones en curso para la mejora del Servicio	
Valoración en base a los Indicadores y su evolución	

Índice

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

ANEXOS:

- F01-PA11. Documento que recoja los canales de recogida de quejas, incidencias y sugerencias.
- F02-PA11. Documento que recoja los canales de publicación de la gestión de reclamaciones.
- F03-PA11. Documento de sugerencia, queja o alegación.
- F04-PA11. Informe de análisis de las causas de la queja/reclamación o la sugerencia.
- F05-PA11. Documento que recoja la planificación de las acciones.
- F06-PA11. Documento para evaluar las acciones desarrolladas.

Edición	Fecha	Motivo de la modificación
00	29/06/09	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: 08/05/09	Aprobación: Junta de Centro Fecha: 29/06/09
---	--	--

 UNIVERSIDAD DE MÁLAGA	PA11. GESTIÓN Y REVISIÓN DE INCIDENCIAS, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS	 E.T.S. Ingeniería de Telecomunicación
--	--	--

1. OBJETO

El objeto del presente procedimiento es establecer la sistemática a aplicar en la gestión y revisión de las incidencias, reclamaciones y sugerencias de la Escuela Técnica Superior de Ingeniería de Telecomunicación 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”.
- Planificación estratégica de la Universidad.

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.

 UNIVERSIDAD DE MÁLAGA	PA11. GESTIÓN Y REVISIÓN DE INCIDENCIAS, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS	 E.T.S. Ingeniería de Telecomunicación
--	--	--

- **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 Centro, 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.

 UNIVERSIDAD DE MÁLAGA	PA11. GESTIÓN Y REVISIÓN DE INCIDENCIAS, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS	 E.T.S. Ingeniería de Telecomunicación
--	--	--

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.

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 SGIC.

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, sugerencias y quejas atendidas (IN62-PA11).
- Porcentaje de acciones implantadas (IN63-PA11).

Dentro del proceso de revisión periódica del Sistema de Garantía Interna de la Calidad se incluirá la revisión del desarrollo de las incidencias, reclamaciones y sugerencias, planificando y evaluando cómo se han desarrollado las acciones pertinentes para la mejora.

El Equipo Directivo revisará el funcionamiento y resolución de las quejas 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	Secretaría de la Escuela	2 años
Documento que recoja los canales de publicación de gestión de las reclamaciones.	Papel o informático	Secretaría de la Escuela	2 años
Documento de queja, reclamación o sugerencia	Papel o Informático	Secretaría de la Escuela	2 años
Informe de análisis de las causas de la queja, reclamación o sugerencia	Papel o informático	Secretaría de la Escuela	2 años
Documento que recoja la planificación de las acciones	Papel o informático	Secretaría de la Escuela	2 años
Documento de evaluación de las acciones desarrolladas	Papel o informático	Secretaría de la Escuela	2 años

8. RESPONSABILIDADES

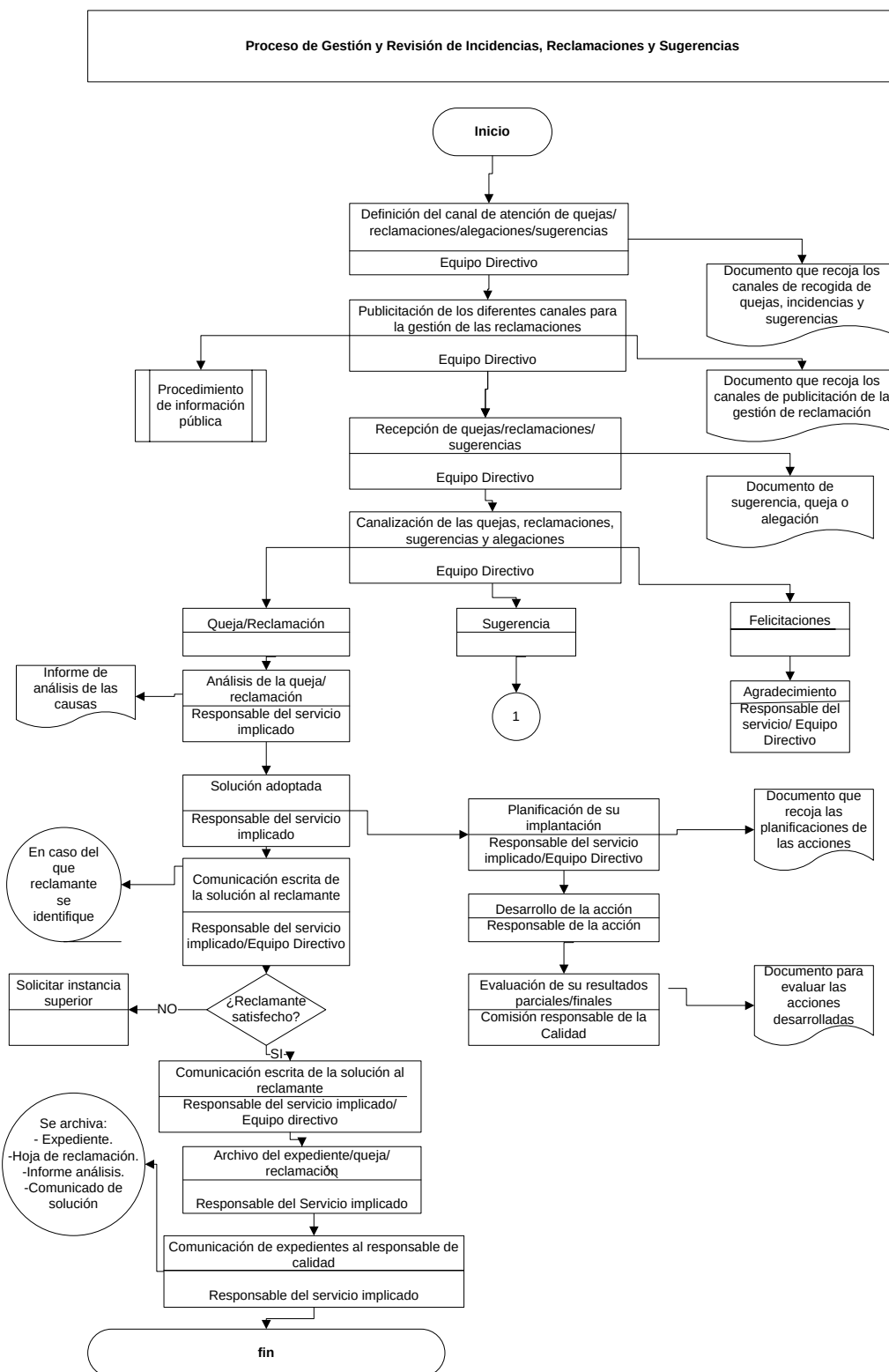
- **Equipo Directivo (ED):** Es el encargado de diseñar los sistemas, recibir, canalizar y emitir el informe de resolución adoptada con relación a las incidencias, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones de los estudiantes, profesorado y personal de administración y servicios de los Departamentos 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 Centro:** encargada de aprobar los sistemas de alegaciones, reclamaciones y sugerencias.

 UNIVERSIDAD DE MÁLAGA	PA11. GESTIÓN Y REVISIÓN DE INCIDENCIAS, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS	 <i>E.T.S. Ingeniería de Telecomunicación</i>
--	--	---

- **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.
- **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 dos años.

9.

FLUJOGRAMA



 UNIVERSIDAD DE MÁLAGA	F01-PA11. CANALES DE RECOGIDA DE QUEJAS, INCIDENCIAS Y SUGERENCIAS	 E.T.S. Ingeniería de Telecomunicación
--	---	--

**DOCUMENTO QUE INCLUYA LOS CANALES Y PROCEDIMIENTO DE RECOGIDA DE
LAS QUEJAS, INCIDENCIAS Y SUGERENCIAS**

Canal	<i>Página web Secretaría del centro Dirección</i>
Procedimiento	<i>Rellenar el impreso para la realización de la sugerencia Presentar el documento en el canal elegido por el usuario</i>

Edición	Fecha	Motivo de la modificación
00	29/06/09	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: 08/05/09	Aprobación: Junta de Centro Fecha: 29/06/09
--	--	--



**DOCUMENTO INFORMATIVO DE LOS MECANISMOS PARA LA REALIZACIÓN DE
QUEJAS/ SUGERENCIAS/ RECLAMACIONES**

Mecanismo utilizado	<i>Página web, folleto informativo, charlas de información...</i>
Información incluida	<i>- Cauces adecuados para la realización de una queja/ reclamación/ sugerencias - Objetivos de participar en estos procesos</i>
Cuándo se entrega la información	<i>Matrícula, final del curso académico, en las acciones de acogida...</i>
Destinatarios de la información	<i>Estudiantes Profesorado Personal de Administración y Servicios</i>

Es importante guardar una copia del mecanismo utilizado

Edición	Fecha	Motivo de la modificación
00	29/06/09	Edición Inicial

Elaboración:	Revisión:	Aprobación:
Comisión de Garantía de la Calidad del Centro	Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social	Junta de Centro
Fecha: 22/04/09	Fecha: 08/05/09	Fecha: 29/06/09



UNIVERSIDAD
DE MÁLAGA

F03-PA11. PROCESO DE GESTIÓN
Y REVISIÓN DE LA ORIENTACIÓN
PROFESIONAL



E.T.S. Ingeniería de
Telecomunicación

DOCUMENTO DE SUGERENCIA, QUEJA O ALEGACIÓN

Nombre y apellidos	
Titulación	
Queja/ sugerencia	
Fecha	
Firmado	

Edición	Fecha	Motivo de la modificación
00	29/06/09	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: 08/05/09	Aprobación: Junta de Centro Fecha: 29/06/09
--	--	--



INFORME DE ANÁLISIS DE LAS CAUSAS DE LA QUEJA/RECLAMACIÓN O LA
SUGERENCIA

Queja/ sugerencia/alegación	
Problema que la origina	
Acción/acciones para subsanar el problema:	
Preventiva	Correctiva Mejora

Edición	Fecha	Motivo de la modificación
00	29/06/09	Edición Inicial

Elaboración:	Revisión:	Aprobación:
Comisión de Garantía de la Calidad del Centro	Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social	Junta de Centro
Fecha: 22/04/09	Fecha: 08/05/09	Fecha: 29/06/09



**DOCUMENTO QUE RECOJA LA PLANIFICACIÓN DE LAS
ACCIONES**

Acción:			
Fecha de inicio			Fecha esperada de Finalización
Responsable 1 de la acción	Nombre		
	Cargo		
Responsable 2 de la acción	Nombre		
	Cargo		
Relación de acciones	Acciones	Fecha	Responsables
	1.		
	2.		
	3.		
Recursos necesarios			
Beneficios de la acción			

Edición	Fecha	Motivo de la modificación
00	29/06/09	Edición Inicial

Elaboración:	Revisión:	Aprobación:
Comisión de Garantía de la Calidad del Centro	Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social	Junta de Centro
Fecha: 22/04/09	Fecha: 08/05/09	Fecha: 29/06/09

 UNIVERSIDAD DE MÁLAGA	F06-PA11. DOCUMENTO PARA EVALUAR LAS ACCIONES DESARROLLADAS	 E.T.S. Ingeniería de Telecomunicación
--	--	--

DOCUMENTO PARA EVALUAR LAS ACCIONES DESARROLLADAS

Acción:			
Fecha de inicio		Fecha de Finalización	
Responsable 1 de la acción	Nombre		
	Cargo		
Responsable 2 de la acción	Nombre		
	Cargo		
Relación de acciones desarrolladas	Acciones	Fecha	Responsables
	1.		
	2.		
	3.		
Recursos utilizados			
Beneficiarios de la acción			
Se ha puesto en marcha la acción	SI	NO Motivos:	
Se ha concluido la acción	SI	NO Motivos:	
Problemas detectados en su realización			
1.			
2.			
3.			
Indicadores/evidencias de su realización			
1.			
2.			
3.			
Beneficios esperados			
1.			
2.			
3.			
Beneficios conseguidos			
1.			
2.			
3.			
Nuevas propuestas			
1.			
2.			
3.			

 UNIVERSIDAD DE MÁLAGA	F06-PA11. DOCUMENTO PARA EVALUAR LAS ACCIONES DESARROLLADAS	 E.T.S. Ingeniería de Telecomunicación
--	--	--

Edición	Fecha	Motivo de la modificación
00	29/06/09	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: 08/05/09	Aprobación: Junta de Centro Fecha: 29/06/09
---	--	--

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	29/06/09	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: 08/05/09	Aprobación: Consejo de Gobierno Fecha: 29/06/09
--	--	--

 UNIVERSIDAD DE MÁLAGA	PA12. SATISFACCIÓN DE NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LOS GRUPOS DE INTERÉS	 <i>E.T.S. Ingeniería de Telecomunicación</i>
--	---	--

1. OBJETO

El objeto del presente procedimiento es establecer la sistemática para analizar las expectativas y el grado de satisfacción de los distintos grupos de interés del Centro.

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

 UNIVERSIDAD DE MÁLAGA	PA12. SATISFACCIÓN DE NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LOS GRUPOS DE INTERÉS	 E.T.S. Ingeniería de Telecomunicación
--	---	--

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 Centro.

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 Centro, se comunicará al Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social, encargado de su realización. Los resultados se enviarán al Coordinador de Calidad, quien comunicará los mismos a la Comisión de Garantía de la Calidad del Centro. Esta Comisión será la responsable de informar a la Junta de Centro de los resultados obtenidos.

La Comisión de Garantía de la Calidad del Centro decidirá a que otros órganos o colectivos informará sobre dichos resultados, con vistas a mejorar los mismos.

6. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

Se utilizarán los siguientes indicadores:

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

El Coordinador de Calidad del Centro, como resultado de la revisión anual del Sistema (PE05. Medición, análisis y mejora continua) propondrá al Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social las mejoras que estime oportunas para este procedimiento.

 UNIVERSIDAD DE MÁLAGA	PA12. SATISFACCIÓN DE NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LOS GRUPOS DE INTERÉS	 E.T.S. Ingeniería de Telecomunicación
--	--	--

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 Centro	Papel y/o informático	Secretaría del Centro	6 años
Informe sobre resultados de las encuestas	Papel y/o informático	Coordinador de Calidad del Centro	6 años

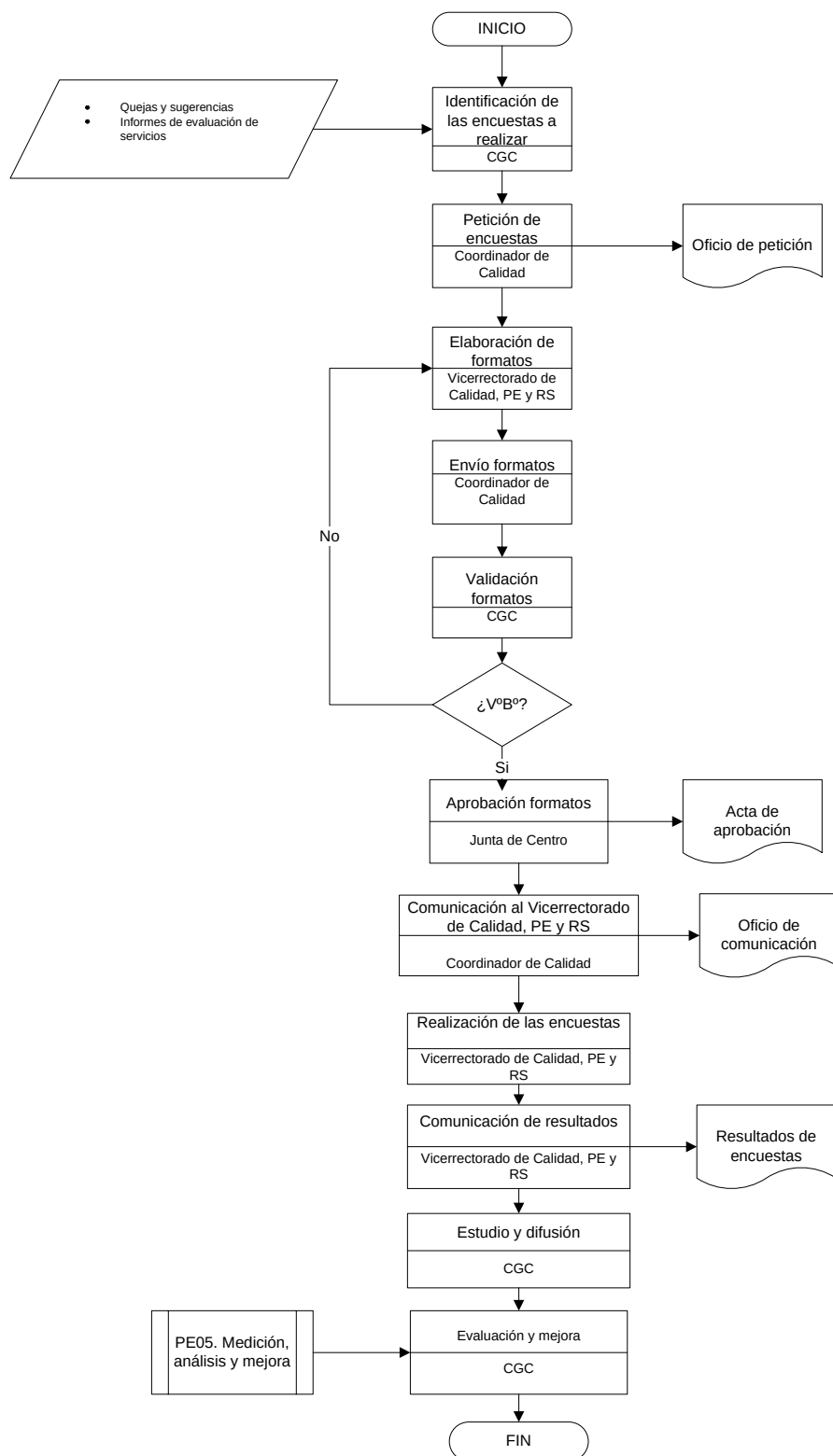
8. RESPONSABILIDADES

- **Coordinador de Calidad del Centro:** proponer al Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social las encuestas necesarias. Elevar a la Comisión de Garantía 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 Centro. Informar a la Junta de Centro y a los órganos o colectivos pertinentes sobre los resultados de las encuestas.
- **Junta de Centro:** aprobar los modelos de encuestas.
- **Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social:** realizar los formatos de encuestas, pasarlas a los clientes, tratar los datos y enviar informe con los resultados al Coordinador de Calidad del Centro.



9. FLUJOGRAMA

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





UNIVERSIDAD
DE MÁLAGA

**PA12. SATISFACCIÓN DE
NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE
LOS GRUPOS DE INTERÉS**



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



UNIVERSIDAD
DE MÁLAGA



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

MANUAL DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE LA CALIDAD DE *LA ESCUELA TÉCNICA SUPERIOR DE INGENIERÍA DE TELECOMUNICACIÓN* DE LA UNIVERSIDAD DE MÁLAGA

 UNIVERSIDAD DE MÁLAGA	MANUAL DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE LA CALIDAD	 E.T.S. Ingeniería de Telecomunicación
--	---	---

ÍNDICE

Presentación

- Capítulo 1. El Sistema de Garantía de la Calidad de los Centros de la Universidad de Málaga**
- Capítulo 2. Presentación del Centro**
- Capítulo 3. Estructura del Centro para el desarrollo del Sistema de Garantía de la Calidad**
- Capítulo 4. Política y objetivos de calidad**
- Capítulo 5. Garantía de calidad de los programas formativos**
- Capítulo 6. Orientación al aprendizaje**
- Capítulo 7. Personal académico y de apoyo**
- Capítulo 8. Recursos materiales y servicios**
- Capítulo 9. Resultados de la formación**
- Capítulo 10. Información pública**
- Anexo 1. Mapa de procesos**
- Anexo 2. Listado de indicadores**
- Anexo 3. Fichas de indicadores**

Edición	Fecha	Motivo de la modificación
00	29/06/09	Edición Inicial

Elaboración: Comisión de Garantía de la Calidad del Centro Fecha: 23/06/09	Revisión: Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social Fecha: 24/06/09	Aprobación: Junta de Centro Fecha: 29/06/09
---	--	--

 UNIVERSIDAD DE MÁLAGA	MANUAL DEL SGC PRESENTACIÓN DEL MANUAL	 E.T.S. Ingeniería de Telecomunicación
--	---	--

PRESENTACIÓN DEL MANUAL DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE LA CALIDAD DE LOS CENTROS DE LA UNIVERSIDAD DE MÁLAGA

Edición	Fecha	Motivo de la modificación
00	29/06/09	Edición Inicial

Elaboración: Comisión de Garantía de la Calidad del Centro Fecha: 23/06/09	Revisión: Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social Fecha: 24/06/09	Aprobación: Junta de Centro Fecha: 29/06/09
--	--	--

La Universidad de Málaga entre los objetivos institucionales formulados en su Plan Estratégico se plantea, en primer lugar, “desarrollar un modelo educativo que promueva una enseñanza de calidad, competitiva, acreditada, orientada al empleo y convergente con el Espacio Europeo de Educación Superior”

Con el fin de alcanzar el objetivo institucional, arriba citado, y al objeto de favorecer la mejora continua de las titulaciones impartidas en la Universidad de Málaga y garantizar en todas ellas un nivel de calidad que facilite su acreditación y el mantenimiento de la misma, la Rectora y su Equipo de Gobierno, consideran necesario diseñar, implantar, mantener y desarrollar un Sistema de Garantía de la Calidad (SGC) en cada uno de los Centros de la Universidad de Málaga.

Atendiendo al proceso diseñado por la Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación (ANECA), la acreditación de una enseñanza oficial de grado o de máster se articula mediante la aplicación de nueve criterios de calidad desarrollados a través de cuarenta y seis directrices. La estructura de relaciones que soporta al modelo se ha construido sobre cinco ejes, cada uno de ellos hace referencia a uno o varios criterios de calidad tal y como se representa en la figura P.1.

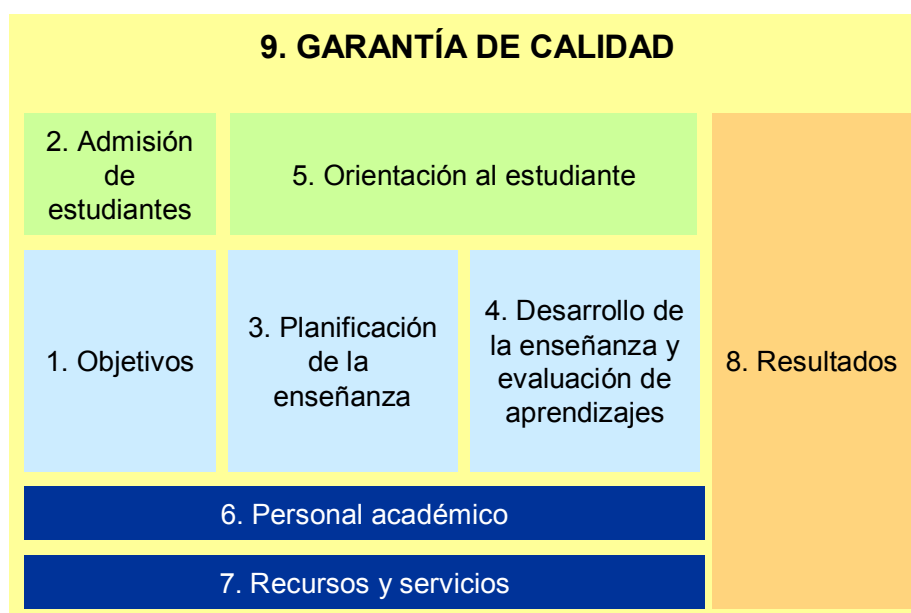


FIGURA P.1
ESQUEMA DEL MODELO DE ACREDITACIÓN
(Fuente: Programa AUDIT, ANECA, 2007)

 UNIVERSIDAD DE MÁLAGA	MANUAL DEL SGC PRESENTACIÓN DEL MANUAL	 E.T.S. Ingeniería de Telecomunicación
--	---	--

El criterio nueve, que constituye por si mismo un eje en el que se apoyan el resto de los criterios y ejes, ha de mostrar que los responsables del Plan de Estudios a acreditar han establecido algún Sistema de Garantía de la Calidad que les permite analizar las desviaciones de lo planificado y las áreas susceptibles de mejora. Dicho sistema también hace posible definir e implantar propuestas para la mejora continua del plan de estudios.

En su definición, se indica que “los responsables de la enseñanza disponen de sistemas de garantía de calidad que analizan su desarrollo y resultados, y que le permiten definir e implantar acciones de mejora continua de la calidad, con la participación de todos los implicados”, lo que supone que:

1º Existe un sistema de recogida de información, de revisión y mejora:

- De los objetivos del plan de estudios.
- De las políticas y procedimientos de admisión.
- De la planificación de la enseñanza.
- Del desarrollo de la enseñanza y de la evaluación de los estudiantes.
- De las acciones para orientar al estudiante.
- De la dotación de personal académico.
- De los recursos y servicios de la enseñanza.
- De los resultados de aprendizaje.

2º Existen procedimientos de consulta que permiten recabar información de graduados, empleadores u otros grupos sociales relevantes, sobre la inserción profesional de los titulados, la formación adquirida (conocimientos, aptitudes y destrezas) y los perfiles profesionales o las necesidades de formación continua.

El SGC de los Centros de la Universidad de Málaga se diseñará por cada uno de ellos, con el apoyo y asesoramiento técnico de la Unidad Técnica de Calidad de la Universidad de Málaga, que elaborará y proporcionará una documentación marco, que ha de ser personalizada para cada Centro atendiendo a sus peculiaridades, garantizando el cumplimiento de los requisitos contenidos en la propuesta de acreditación elaborada por la ANECA.

El documento básico del SGC implantado en los Centros de la Universidad de Málaga es el Manual del Sistema de Garantía de la Calidad (MSGC), dado que en él se

 UNIVERSIDAD DE MÁLAGA	MANUAL DEL SGC PRESENTACIÓN DEL MANUAL	 E.T.S. Ingeniería de Telecomunicación
--	---	--

definen las características generales del sistema, los requisitos que atiende, su alcance y las referencias a la documentación genérica de la que se parte o a los procedimientos que lo desarrollan.

La documentación del SGC se completa con un Manual de Procedimientos compuesto por una serie de documentos a los que se hace continua referencia en el MSGC.

Asimismo, forma parte del MSGC la definición de la política y objetivos de la calidad del Centro, como un Anexo del capítulo 4, elaborada y revisada según se indica en el correspondiente procedimiento (*Procedimiento para la definición y la revisión de la política y de los objetivos de la calidad*).

En los diferentes capítulos del MSGC o en los procedimientos que lo desarrollan se hace referencia a las evidencias o registros que se originan como consecuencia de su aplicación y que constituyen evidencia de la misma.

El Director del Centro ha de procurar que los miembros del Centro: personal docente e investigador, personal de administración y servicios y alumnos/as tengan acceso a los documentos del SGC que les sean de aplicación, particularmente al MSGC, por lo que dispondrá en la página Web del Centro un lugar adecuado en el que figure una versión actualizada del mismo y comunicará por la vía que considere adecuada de los cambios que se vayan produciendo en su redacción.

 UNIVERSIDAD DE MÁLAGA	MANUAL DEL SGC CAPÍTULO 1: El Sistema de Garantía de la Calidad de los Centros de la Universidad de Málaga	 E.T.S. Ingeniería de Telecomunicación
--	---	--

INDICE

1.1. OBJETO

1.2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

1.3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

1.4. DESARROLLO

- 1.4.1. Introducción
- 1.4.2. Objetivos del SGC
- 1.4.3. Alcance del SGC
- 1.4.4. Documentos del SGC
- 1.4.5. El Manual del SGC

Edición	Fecha	Motivo de la modificación
00	29/06/09	Edición Inicial

Elaboración: Comisión de Garantía de la Calidad del Centro Fecha: 23/06/09	Revisión: Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social Fecha: 24/06/09	Aprobación: Junta de Centro Fecha: 29/06/09
--	--	--

 UNIVERSIDAD DE MÁLAGA	MANUAL DEL SGC CAPÍTULO 1: El Sistema de Garantía de la Calidad de los Centros de la Universidad de Málaga	 E.T.S. Ingeniería de Telecomunicación
--	---	--

1.1. OBJETO

El objetivo de este capítulo del Manual del Sistema de Garantía de la Calidad (MSGC) de los Centros de la Universidad de Málaga es exponer los fundamentos y el alcance del SGC implantado en cada uno de ellos, para garantizar la calidad de las titulaciones impartidas en cada Centro, y por tanto en el conjunto de la Universidad de Málaga, así como el compromiso del Centro y de la propia Universidad de Málaga en el cumplimiento y mejora de sus obligaciones docentes.

1.2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

El ámbito de aplicación del SGC de los Centros de la Universidad de Málaga incluye a todas las titulaciones que se imparten en cada uno de ellos y de las que el Centro es responsable (grados y másteres).

1.3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

La documentación de referencia que será aplicable al SGC es la normativa relativa al gobierno de la Universidad de Málaga (Estatuto y Reglamentos Generales), la de carácter propio de cada uno de sus Centros, así como la procedente del Ministerio de Educación y Ciencia (MEC), Junta de Andalucía y Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación (ANECA) referente a la configuración, desarrollo y evaluación de las titulaciones así como a los sistemas de Garantía de la Calidad (programa AUDIT).

1.4. DESARROLLO

En este apartado, tras una exposición de los antecedentes sobre la necesidad en los Centros de la implantación de un Sistema de Garantía de la Calidad, se describen los objetivos y el alcance del SGC, así como los documentos de lo que consta y la estructura del Manual del SGC.

 UNIVERSIDAD DE MÁLAGA	MANUAL DEL SGC CAPÍTULO 1: El Sistema de Garantía de la Calidad de los Centros de la Universidad de Málaga	 E.T.S. Ingeniería de Telecomunicación
--	---	--

1.4.1. Introducción

Como establece la Ley Orgánica de Modificación de la Ley Orgánica de Universidades (LOMLOU) y los Decretos que la desarrollan, todas las titulaciones oficiales de todas las Universidades han de someterse a un proceso de acreditación por parte de ANECA (o los órganos competentes de las Comunidades Autónomas, en algunos casos), tanto en el momento de solicitar la propuesta de desarrollo de la titulación que se presenta (verificación) como una vez que está de ha implantado completamente (acreditación).

El diseño del SGC de los Centros de la Universidad de Málaga, elaborado según los principios expuestos en el modelo de acreditación descrito en la presentación del MSGC y basado en la propuesta del programa AUDIT de la ANECA, habrá de ser verificado por esta Agencia y, una vez implantado, será sometido a un proceso de certificación por la misma. Por tanto, la disponibilidad del SGC certificado en los Centros de la Universidad de Málaga, facilitará la verificación de los futuros títulos universitarios, dado que el SGC atiende a los requerimientos normativos de autorización y registro de los títulos de grado y máster.

La garantía de calidad puede describirse como la *atención sistemática, estructurada y continua a la calidad en términos de su mantenimiento y mejora*. En el marco de las políticas y procesos formativos que se desarrollan en las universidades, la garantía de la calidad ha de permitir a estas instituciones *demostrar su compromiso con la calidad de sus programas y títulos y que se comprometen a diseñar, implantar, mantener y desarrollar los medios que aseguren y demuestren esa calidad*.

El desarrollo de sistemas de garantía de calidad exige un equilibrio adecuado entre las acciones promovidas por las instituciones universitarias y los procedimientos de garantía externa de calidad favorecidos desde las agencias de evaluación. La conjunción de ambos, configura el Sistema de Garantía de la Calidad del sistema universitario de referencia.

El diseño del sistema comprende:

- Determinar las necesidades y expectativas de los estudiantes, así como de otros grupos de interés, con relación a la formación que se ofrece en las instituciones universitarias.

 UNIVERSIDAD DE MÁLAGA	MANUAL DEL SGC CAPÍTULO 1: El Sistema de Garantía de la Calidad de los Centros de la Universidad de Málaga	 E.T.S. Ingeniería de Telecomunicación
--	---	---

- Establecer los objetivos y el ámbito de aplicación del sistema de Garantía de la Calidad.
- Determinar los criterios de garantía de la calidad.

1.4.2. Objetivos del SGC

El diseño de Sistemas de Garantía de la Calidad conforma un elemento esencial en la política y actividades formativas de los Centros de la Universidad de Málaga, por lo que éstos fijan de antemano los objetivos que pretenden alcanzar como resultado de su implantación.

Así los objetivos básicos del SGC de los Centros de la Universidad de Málaga son garantizar la calidad de todas las titulaciones de las que son responsables, grados y másteres, revisando y mejorando siempre que se considere necesario sus programas formativos, basados en las necesidades y expectativas de sus grupos de interés a los que se tendrá puntualmente informados y manteniendo permanentemente actualizado el propio SGC.

Con ello se espera:

- Responder al compromiso de satisfacción de las necesidades y expectativas generadas por la sociedad.
- Ofrecer la transparencia exigida en el marco del Espacio Europeo de Educación Superior (EEES).
- Incorporar estrategias de mejora continua.
- Ordenar sus iniciativas docentes de un modo sistemático para que contribuyan de modo eficaz a la garantía de calidad.
- Facilitar el proceso de acreditación de las titulaciones implantadas en los Centros de la Universidad.

En la elaboración de su SGC, los Centros de la Universidad de Málaga contemplan, entre otros, los siguientes principios de actuación:

- Legalidad y seguridad jurídica: Los Centros de la Universidad de Málaga diseñan su SGC de acuerdo con la legislación universitaria vigente y con los criterios y

 UNIVERSIDAD DE MÁLAGA	MANUAL DEL SGC CAPÍTULO 1: El Sistema de Garantía de la Calidad de los Centros de la Universidad de Málaga	 E.T.S. Ingeniería de Telecomunicación
--	---	--

directrices para la garantía de la calidad establecidas en el Espacio Europeo de Educación Superior.

- Publicidad, transparencia y participación: Los Centros de la Universidad de Málaga darán difusión al proceso de elaboración de su SGC, establecerán procedimientos para facilitar el acceso a las propuestas e informes que se generen durante dicha elaboración y harán posible la participación de todos los grupos de interés implicados.

1.4.3. Alcance del SGC

Como se ha indicado con anterioridad, el alcance del SGC de los Centros de la Universidad de Málaga incluye a todas las titulaciones de las que cada uno es responsable, tanto de grado como de máster universitario.

En conjunto, el SGC de los Centros de la Universidad de Málaga contempla la planificación de la oferta formativa, la evaluación y revisión de su desarrollo, así como la toma de decisiones para la mejora de la formación, como se resume en la figura 1.1., en la que se representa el “Ciclo de Mejora de la Formación Universitaria” (adaptada de la Guía para el diseño de SGC de la formación universitaria. Programa AUDIT de la ANECA).



FIGURA 1.1.
CICLO DE MEJORA CONTINUA DE LA FORMACIÓN UNIVERSITARIA
(Fuente: adaptada del Programa AUDIT, ANECA, 2007)

1.4.4. Documentos del SGC

Los documentos que configuran el SGC de los Centros de la Universidad de Málaga, son básicamente el presente Manual del Sistema de Garantía de la Calidad (MSGC) y el Manual de Procedimientos del Sistema (MPSGC), que recoge un conjunto de procedimientos elaborados tomando como base el mapa de procesos, anteriormente descrito.

Todos los documentos básicos serán elaborados por la Unidad Técnica de Calidad de la Universidad de Málaga, bajo la forma de documento marco, que ha de ser personalizado por cada Centro de la Universidad de Málaga atendiendo a sus diferentes particularidades, garantizando el cumplimiento de los requisitos contenidos en la propuesta de acreditación elaborado por la ANECA.

 UNIVERSIDAD DE MÁLAGA	MANUAL DEL SGC CAPÍTULO 1: El Sistema de Garantía de la Calidad de los Centros de la Universidad de Málaga	 E.T.S. Ingeniería de Telecomunicación
--	---	---

Como se aprecia a partir del contenido del índice del MSGC, este Manual se estructura en tres capítulos iniciales que sirven de introducción a la definición del SGC, que se desarrolla posteriormente en los capítulos 4 a 10, elaborados a partir de la propuesta del programa AUDIT, que indica que en su SGC, cada Centro deberá contemplar como mínimo los siguientes elementos que afectan a la formación universitaria:

1. **Diseño de la Oferta formativa:**
 - 1.1. Definición de política y objetivos de calidad.
 - 1.2. Definición y aprobación de programas formativos.
 - 1.3. Criterios de admisión de estudiantes.
 - 1.4. Planificación de la oferta formativa.
 - 1.5. Criterios para la eventual suspensión del título.
2. **Desarrollo de la enseñanza y otras actuaciones orientadas a los estudiantes:**
 - 2.1. Actividades de acogida y apoyo al aprendizaje.
 - 2.2. Desarrollo de la oferta formativa.
 - 2.3. Metodología de enseñanza-aprendizaje.
 - 2.4. Evaluación del aprendizaje.
 - 2.5. Prácticas externas y movilidad de estudiantes.
 - 2.6. Orientación profesional.
 - 2.7. Evaluación y mejora de la oferta formativa.
 - 2.8. Despliegue de las Acciones de mejora detectadas.
 - 2.9. Gestión de las quejas y reclamaciones.
 - 2.10. Gestión de expedientes y tramitación de títulos.
3. **Personal académico y de apoyo a la docencia:**
 - 3.1. Acceso, evaluación, promoción, formación, reconocimiento y apoyo a la docencia.
4. **Recursos materiales y servicios:**
 - 4.1. Diseño, gestión y mejora de aulas, espacios de trabajo, laboratorios y espacios experimentales, bibliotecas y fondos bibliográficos.
 - 4.2. Recursos y servicios de aprendizaje y apoyo a los estudiantes.
5. **Resultados de la formación:**
 - 5.1. Medición, análisis y utilización de resultados:
 - 5.1.1. Inserción laboral.
 - 5.1.2. Académicos.
 - 5.1.3. Satisfacción de los diferentes grupos de interés.
6. **Información pública:**
 - 6.1. Difusión de información actualizada sobre la formación universitaria.

Como se indicó anteriormente, la documentación del SGC se completa con una serie de procedimientos (agrupados como Manual de Procedimientos del Sistema de Garantía de la Calidad MPSGC), compuesto por un conjunto de documentos a los que se hace referencia continua en el MSGC.

 UNIVERSIDAD DE MÁLAGA	MANUAL DEL SGC CAPÍTULO 1: El Sistema de Garantía de la Calidad de los Centros de la Universidad de Málaga	 E.T.S. Ingeniería de Telecomunicación
--	---	--

Asimismo, forma parte del SGC la definición de la política y objetivos de la calidad del Centro, como un Anexo del Procedimiento para la elaboración y revisión de la política y objetivos de calidad (PE01).

En los diferentes capítulos del MSGC o en los procedimientos que lo desarrollan se hace referencia a las evidencias o registros que se originan como consecuencia de su aplicación.

Caso que se considere necesario se elaborarán formatos para recoger la información necesaria para su archivo, quedando constancia de los mismos en los correspondientes procedimientos o capítulos del MSGC.

1.4.5. El Manual del SGC

Como se indicó anteriormente, el MSGC incluye una descripción general del Sistema de Garantía de la Calidad de los Centros de la Universidad de Málaga de acuerdo con las directrices del programa AUDIT elaborado por la ANECA. Y deberá ajustarse a la siguiente estructura:

El encabezado de cada una de las páginas interiores del MSGC recoge:

- Título del Documento: MSGC.
- Número de capítulo y título del mismo.

El pie de cada una de las páginas incluye:

- Referencia: MSGC/ordinal del capítulo.
- Número de revisión del capítulo y fecha de la misma.
- Número de página y número total de páginas del capítulo.

Cada capítulo se desglosa en los siguientes apartados:

- Objeto.
- Ámbito de aplicación.
- Documentación de referencia.
- Desarrollo.
- Anexos, en su caso, si proceden.

 UNIVERSIDAD DE MÁLAGA	MANUAL DEL SGC CAPÍTULO 1: El Sistema de Garantía de la Calidad de los Centros de la Universidad de Málaga	 E.T.S. Ingeniería de Telecomunicación
--	---	--

El MSGC de los Centros de la Universidad de Málaga es elaborado por cada uno de los Centros con el apoyo y asesoramiento de la Unidad Técnica de Calidad de la Universidad de Málaga a la que compete su revisión. El MSGC es aprobado por el Consejo de Gobierno, a propuesta de la Rectora de la Universidad de Málaga. Para su particularización en cada Centro, será revisado por el Coordinador/a de Calidad y aprobado por la Junta de Centro, a propuesta de su Decano/a o Director/a.

El MSGC deberá revisarse, al menos cada tres años o siempre que se produzcan cambios en la organización y/o actividades del Centro, en las normas que le afecten, o como consecuencia de resultados de evaluaciones o revisiones del SGC. Cuando se produce algún cambio se revisan los capítulos afectados del MSGC (el sistema de control del MSGC permite la revisión independiente de cada capítulo) y se deja constancia en el número de revisión del pie de página y en la tabla de “Resumen de Revisiones” de la portada. De las revisiones anteriores queda una copia guardada ya sea en formato papel o informático. De todos los cambios se informará a la Unidad Técnica de Calidad de la Universidad de Málaga que deberá disponer de una copia actualizada del MSGC.

El sistema de control del MSGC permite la revisión independiente de cada capítulo. El número de revisión en vigor para cada capítulo aparece en el encabezado de todas las páginas de ese capítulo y en el índice del Manual.

El Decano/a o Director/a del Centro ha de procurar que todos los miembros del Centro: personal docente e investigador, personal de administración y servicios y alumnos/as, tengan acceso al MSGC, por lo que dispondrá en la página Web del Centro un lugar adecuado en el que figure una versión actualizada del mismo y comunicarán por la vía que consideren más idónea los cambios que se vayan produciendo en su redacción.

 UNIVERSIDAD DE MÁLAGA	MANUAL DEL SGC CAPÍTULO 2: Presentación del Centro	 E.T.S. Ingeniería de Telecomunicación
--	---	--

INDICE

2.1. OBJETO

2.2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

2.3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

2.4. DESARROLLO

2.4.1. Presentación

2.4.2. Organigrama

2.4.3. Órganos de gobierno. Comisiones

2.4.4. Personal académico y personal de administración y servicios

2.4.5. Reglamentos y normas

2.4.6. Vinculación del Equipo Rectoral y la Unidad Técnica de Calidad

2.5. DATOS DE IDENTIFICACIÓN

Edición	Fecha	Motivo de la modificación
00	29/06/09	Edición Inicial

Elaboración: Comisión de Garantía de la Calidad del Centro Fecha: 23/06/09	Revisión: Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social Fecha: 24/06/09	Aprobación: Junta de Centro Fecha: 29/06/09
---	--	--

 UNIVERSIDAD DE MÁLAGA	MANUAL DEL SGC CAPÍTULO 2: Presentación del Centro	 E.T.S. Ingeniería de Telecomunicación
--	---	--

2.1. OBJETO

El objetivo de este capítulo del Manual del Sistema de Garantía de la Calidad (MSGC) es presentar las características del Centro. Se analizará brevemente su historia, los estudios que atiende, la situación dentro de la Universidad de Málaga, su estructura organizativa, personal académico y de apoyo, reglamentos y normas y otros aspectos que puedan resultar de interés.

2.2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

El ámbito de aplicación de este capítulo del Manual coincide con el ámbito del capítulo uno, es decir, incluye a todas las titulaciones que se imparten en el Centro (grados y másteres).

2.3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

- Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades.
- Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril, por la que se modifica la Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades.
- Ley 15/2003, de 22 de diciembre, Andaluza de Universidades.
- Real Decreto 1393, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de enseñanzas universitarias oficiales.
- Estatutos de la Universidad de Málaga.
- Documento sobre Criterios y Directrices para la Acreditación de Enseñanzas Universitarias en España, de la ANECA.
- Documento Criterios y Directrices para la Garantía de Calidad en el Espacio Europeo de Educación Superior, de la ENQA.
- Programa AUDIT de Implantación de Sistemas de Garantía Interna de Calidad en la formación universitaria de la ANECA.
- Programa VERIFICA, que establece el protocolo para la verificación de títulos universitarios oficiales, de la ANECA.
- Programa DOCENTIA de la ANECA, subrogado por la AGAE, de evaluación de la actividad docente.

 UNIVERSIDAD DE MÁLAGA	MANUAL DEL SGC CAPÍTULO 2: Presentación del Centro	 <i>E.T.S. Ingeniería de Telecomunicación</i>
--	---	---

- Reglamentos de la Universidad de Málaga.
- Reglamentos del Centro.
- Documentación propia del SGC.

2.4. DESARROLLO

2.4.1. Presentación

La Escuela Técnica Superior de Ingeniería de Telecomunicación (ETSIT) de la Universidad de Málaga (UMA) comenzó su funcionamiento en 1989. La ETSI imparte las titulaciones de Ingeniero de Telecomunicación, y tres titulaciones de Ingeniería Técnica de Telecomunicación, en las especialidades de Sistemas de Telecomunicación, Sistemas Electrónicos y Sonido e Imagen. A nivel de posgrado, el Centro imparte los másteres oficiales en Tecnologías de Telecomunicación (con orientación investigadora en un programa de doctorado con mención de calidad) y en Telemática y Redes de Telecomunicación (con orientación profesional), y está a la espera de la autorización para impartir otros dos nuevos títulos de máster oficial que se encuentran en proceso de verificación.

La ETSIT dispone 21 aulas, 16 laboratorios docentes y 10 laboratorios de investigación para la realización de proyectos de I+D con subvenciones públicas y con convenios con empresas y otras instituciones. También cuenta con una biblioteca con una amplia sala de lectura y más de 17.500 volúmenes. La hemeroteca posee su propia sala de lectura y alberga más de 300 publicaciones periódicas. Además de estos servicios, dispone del Servicio de Apoyo Tecnológico a la Docencia, dependiente de la Dirección de Enseñanza Virtual y Laboratorios Tecnológicos de la Universidad de Málaga.

2.4.2. Organigrama

El Equipo de Dirección del centro consta del Director, cinco Subdirectores (Ordenación Académica, Organización Académica, Infraestructuras, Investigación y Programas de Intercambio), Secretario y Vicesecretario.

 UNIVERSIDAD DE MÁLAGA	MANUAL DEL SGC CAPÍTULO 2: Presentación del Centro	 E.T.S. Ingeniería de Telecomunicación
--	---	--

2.4.3. Órganos de gobierno. Comisiones

A continuación se enumeran los órganos de gobierno del centro y se resumen sus funciones.

Junta de Escuela

La Junta de Escuela es el órgano colegiado de gobierno y representación de la Escuela Técnica Superior de Ingeniería de Telecomunicación de la Universidad de Málaga. Estará presidida por el/la Director/a. Como tal, le compete el establecimiento de las líneas generales de actuación del Centro y el control y coordinación de la labor de sus órganos de gestión y dirección.

En particular, son funciones de la Junta de Escuela:

- a) Proponer la elaboración y modificación de planes de estudio.
- b) Establecer los planes de ordenación académica detalladamente antes del comienzo de cada curso académico.
- c) Elaborar las propuestas, de acuerdo con la capacidad y medios del Centro, para la admisión de estudiantes y criterios para su selección.
- d) Elegir al Director o Directora de la Escuela y proponer su nombramiento al/la Rector/a.
- e) Proponer contratos o convenios con otras entidades, en el ámbito de sus competencias.
- f) Informar al Consejo de Gobierno de las necesidades de modificación en la relación de puestos de trabajo del personal docente e investigador correspondientes al área o áreas de conocimiento que imparten docencia en el Centro y del personal de administración y de todos los servicios que integran el centro.
- g) Controlar la aplicación de los fondos asignados al Centro en los Presupuestos de la Universidad de Málaga, de acuerdo con los criterios fijados en los mismos.
- h) Elaborar el Reglamento de la Junta de Escuela y cuantos otros reglamentos sean necesarios.
- i) Proponer las concesiones de Doctorado «Honoris Causa» y de la medalla de oro de la Universidad.
- j) El control del/la Director/a, mediante preguntas e interpelaciones en los términos del reglamento de la Junta de Centro.
- k) Cualesquiera otras funciones que se deriven de los Estatutos de la Universidad de Málaga, de su desarrollo reglamentario o de otras disposiciones normativas.

 UNIVERSIDAD DE MÁLAGA	MANUAL DEL SGC CAPÍTULO 2: Presentación del Centro	 E.T.S. Ingeniería de Telecomunicación
--	---	--

1. La Junta de Escuela estará compuesta por el/la Director/a y el/la Secretario/a, que serán miembros natos, y 31 miembros electos.
2. La Junta de Centro estará formada por los siguientes representantes electos:
 - a) 17 profesores con vinculación permanente a la Universidad de Málaga.
 - b) 3 miembros del personal docente e investigador que no sean profesores con vinculación permanente a la Universidad de Málaga.
 - c) 8 estudiantes.
 - d) 3 miembros del personal de administración y servicios.

En cualquier caso, la composición de la Junta de Centro será tal que la suma de los votos asignados a los apartados a) y b) será siempre 20. De forma que si en un Centro no hay miembros suficientes para completar el porcentaje correspondiente en alguno de esos colectivos, serán miembros del otro colectivo quienes lo completarán para obtener el porcentaje correspondiente.

Comisión de ordenación académica

Su composición y funciones se ajustan a lo establecido en los estatutos de la Universidad.

La Comisión de Ordenación Académica estará compuesta por:

- a) El Director del Centro, o Subdirector en quien delegue.
- b) Un Subdirector, responsable de la Ordenación Académica.
- c) Un profesor, con dedicación a tiempo completo, por curso.
- d) El Jefe de Secretaría del Centro.
- e) Un estudiante por curso.

Comisión de convalidaciones, adaptaciones y equivalencias

Por acuerdo de la Junta de Gobierno de la Universidad de Málaga existe, en cada Centro de la misma, una Comisión de Convalidaciones, Adaptaciones y Equivalencias. En dicho acuerdo figura la normativa marco que regula dicha Comisión. Además dentro de estas normas, cada Comisión tiene capacidad para elaborar normas adicionales y no contradictorias con las anteriores.

La Comisión está compuesta por:

- a) El Director del Centro, o Subdirector en quien delegue.
- b) El Secretario del Centro.

 UNIVERSIDAD DE MÁLAGA	MANUAL DEL SGC CAPÍTULO 2: Presentación del Centro	 E.T.S. Ingeniería de Telecomunicación
--	---	--

- c) Un profesor de cada área con docencia en el centro.
- d) El Jefe de Secretaría del Centro.
- e) Un estudiante

Comisión de proyectos fin de carrera

Tiene como misión evaluar las propuestas de proyecto fin de carrera en la cuatro titulaciones de grado que imparte el centro, así como asesorar a la Junta de Centro en todos los aspectos académicos relativos a los proyectos fin de carrera. Estará formada por tres profesores adscritos al Centro y presidida por el Director del Centro o persona en quien delegue.

Comisión de Seguimiento de Planes de Estudios

Tiene como misión evaluar la adecuación entre los programas de cada asignatura con el calendario escolar, tanto en el aspecto temporal como en el aspecto de niveles necesarios e impartidos.

Comisión de sexta convocatoria

Que tiene como objetivo, si así lo requiere el Profesor responsable de la asignatura, de asesorarle en aquellos casos de alumnos que agotan las convocatorias para superar la correspondiente asignatura.

Comisión de Garantía de Calidad

En el capítulo 1 de este manual se describe la composición y funcionamiento de la Comisión de Garantía de Calidad de la ETSIT.

Comisión de Grado

Para la elaboración de nuevos planes de estudio se nombrará una comisión encargada de realizar una propuesta a la Junta de Centro, que tenga en cuenta los requisitos y planificación de la Universidad de Málaga, de la Junta de Andalucía y del Ministerio de Educación y Ciencia. El nombramiento de dicha comisión la realizará la Junta de Centro y se notificará al Vicerrectorado de Ordenación Académica.

 UNIVERSIDAD DE MÁLAGA	MANUAL DEL SGC CAPÍTULO 2: Presentación del Centro	 E.T.S. Ingeniería de Telecomunicación
--	---	--

2.4.4. Personal académico y personal de administración y servicios

En este apartado se debería exponer la situación global del personal académico y del personal de administración y servicios y de su idoneidad para el desarrollo de las titulaciones impartidas en el Centro. Se trata de un simple comentario, pues en el procedimiento correspondiente se incluirán tablas descriptivas de su tipología y dedicación, formación, evaluación y promoción, etc.

2.4.5. Reglamentos y normas

Los órganos de gobierno y comisiones están regulados por los acuerdos de Junta de Centro en las que se crean y por reglamentos específicos. Además, la Junta de Centro ha elaborado otros reglamentos para regular el funcionamiento académico de la Escuela. A continuación se enumera la normativa en vigor:

- Reglamento de organización y funcionamiento de la junta de la escuela técnica superior de ingeniería de telecomunicación de la universidad de Málaga.
- Reglamento de libre configuración curricular, por equivalencias, para alumnos matriculados en la escuela técnica superior de ingeniería de telecomunicación de la universidad de Málaga.
- Normativa de realización y revisión de exámenes.
- Reglamento de proyectos fin de carrera.
- Normativa de de ordenación académica elaborada por la Comisión de ordenación académica

2.4.6. Vinculación del Equipo Rectoral y la Unidad Técnica de Calidad

La Unidad Técnica de Calidad de la Universidad de Málaga, adscrita al Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social, apoya el proceso de implantación del SGC en los Centros de la Universidad de Málaga, aportando la

 UNIVERSIDAD DE MÁLAGA	MANUAL DEL SGC CAPÍTULO 2: Presentación del Centro	 E.T.S. Ingeniería de Telecomunicación
--	---	--

documentación genérica del mismo, colaborando en su revisión y en la planificación de su implantación y en el seguimiento de la misma. Asimismo, aportará la información necesaria (indicadores, informes, encuestas, etc.) para proceder al continuo análisis de resultados.

Sus responsabilidades directas quedan indicadas en los correspondientes procedimientos que configuran este SGC.

El Equipo Rectoral de la Universidad apoya firmemente la implantación y desarrollo de los SGC en los Centros de la Universidad de Málaga, en tanto que suponen un refuerzo de la garantía de la calidad y mejora continua que sus titulaciones ofrecen, facilitan el proceso de acreditación de las mismas y coloca a la Universidad de Málaga en una situación favorable de cara a la competitividad con otras Universidades de su entorno.

2.5. DATOS DE IDENTIFICACIÓN

Razón social	Escuela Técnica Superior de Ingeniería de Telecomunicación
Domicilio Social:	Boulevard Louis Pasteur nº 35, 29071 Málaga
C. I. F. (de la UNIVERSIDAD)	Q2918001E
E-mail	calidad@etsit.uma.es
Teléfono	952132700
Telefax	952132416

 UNIVERSIDAD DE MÁLAGA	MANUAL DEL SGC CAPÍTULO 3: Estructura del Centro para el desarrollo del Sistema de Garantía de la Calidad	 E.T.S. Ingeniería de Telecomunicación
--	--	--

INDICE

3.1. OBJETO

3.2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

3.3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

3.4. DESARROLLO

3.4.1. Equipo de Dirección

3.4.2. Coordinador de Calidad

3.4.3. Comisión de Garantía de la Calidad del Centro

3.4.4. Grupos de Mejora

Edición	Fecha	Motivo de la modificación
00	29/06/09	Edición Inicial

Elaboración: Comisión de Garantía de la Calidad del Centro Fecha: 23/06/09	Revisión: Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social Fecha: 24/06/09	Aprobación: Junta de Centro Fecha: 29/06/09
--	--	--

 UNIVERSIDAD DE MÁLAGA	MANUAL DEL SGC CAPÍTULO 3: Estructura del Centro para el desarrollo del Sistema de Garantía de la Calidad	 E.T.S. Ingeniería de Telecomunicación
--	--	--

3.1. OBJETO

El objeto de este documento es indicar la estructura que ha establecido el Centro para lograr el desarrollo y cumplimiento de los objetivos marcados en su Sistema de Garantía de la Calidad.

3.2. ÁMBITO 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.

4.3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

- Estatutos de la Universidad de Málaga.
- Reglamentos internos del Centro.
- Manual del SGC y Manual de Procedimientos del SGC.

3.4. DESARROLLO

3.4.1. Equipo de Dirección

El Equipo de Dirección de la Escuela Técnica Superior de Ingeniería de Telecomunicación, y en particular su Director como principal responsable, actúa como corresponde a la Dirección de cualquier organización comprometida con el establecimiento, desarrollo, revisión y mejora de un sistema de Garantía de la Calidad.

En este sentido asume las responsabilidades que en los diferentes documentos del SGC se indican, establece la propuesta de política y objetivos del Centro, nombrará un Coordinador de Calidad, para que lo represente en todo lo relativo al seguimiento del SGC, propondrá a la Junta de Escuela la revisión de la composición y funciones de la Comisión de Garantía de la Calidad, promoverá la creación de grupos de mejora para atender a los

 UNIVERSIDAD DE MÁLAGA	MANUAL DEL SGC CAPÍTULO 3: Estructura del Centro para el desarrollo del Sistema de Garantía de la Calidad	 E.T.S. Ingeniería de Telecomunicación
--	--	--

resultados de las revisiones y evaluaciones realizadas, liderando en todo momento las actuaciones correspondientes al SGC.

Como muestra inicial de su compromiso con la garantía de la calidad, el Director del Centro propone el desarrollo e implantación de un SGC en el Centro, de acuerdo con las directrices propuestas por la Unidad Técnica de Calidad, así como la mejora continua de su eficacia.

Como consecuencia de ello, tanto todas las personas del Centro como cualesquiera otras cuyas funciones tengan relación con los procesos del sistema, están implicadas en la realización de actividades relacionadas con el SGC, siendo cada una de ellas responsable de la implantación, en su campo de actividad específico, del sistema establecido en este MSGC.

Por tanto, el Director del Centro exige que todas las personas del mismo actúen de modo diligente y cuidadoso, de manera que no se produzca el más mínimo deterioro en la calidad especificada para los servicios que presta.

Para ello el Director establece la Política y los Objetivos de la Calidad para las actividades objeto del alcance del SGC, comunica a todo su personal la importancia de satisfacer los requisitos de los grupos de interés así como los legales y reglamentarios de aplicación a sus actividades. Se compromete, además, a llevar a cabo revisiones del SGC y a asegurar la disponibilidad de los recursos necesarios para que se cumplan los Objetivos de la Calidad.

Igualmente, el Director mantiene una invitación, dirigida a todas las personas del Centro, para que realicen propuestas de mejora, las cuales serán estudiadas y, en su caso, aprobadas por la Comisión de Garantía de la Calidad, con el objetivo de mejorar los procesos y los resultados de la calidad.

3.4.2. Coordinador de Calidad

Para ayudar al Director en las tareas correspondientes al diseño, implantación, mantenimiento y mejora del SGC, se nombra un Coordinador de Calidad.

 UNIVERSIDAD DE MÁLAGA	MANUAL DEL SGC CAPÍTULO 3: Estructura del Centro para el desarrollo del Sistema de Garantía de la Calidad	 E.T.S. Ingeniería de Telecomunicación
--	---	---

Con independencia de las responsabilidades que se le indiquen en el correspondiente nombramiento o que le sean asignadas posteriormente por la Comisión de Garantía de la Calidad, el Coordinador de Calidad tiene la responsabilidad y autoridad suficiente para:

- Asegurar el establecimiento, implantación y mantenimiento de los procesos necesarios para el desarrollo del SGC del Centro.
- Informar al Equipo de Dirección sobre el desempeño del SGC y de cualquier necesidad de mejora.
- Asegurar que se promueve la toma de conciencia de los requisitos de los grupos de interés en todos los niveles del Centro.

3.4.3. Comisión de Garantía 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 SGC, actuando además como uno de los vehículos de comunicación interna de la política, objetivos, planes, programas, responsabilidades y logros de este sistema. Entre sus funciones, destacan:

- Verifica la planificación del SGC del Centro, de modo que se asegure el cumplimiento de los requisitos generales del Manual del SGC, 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 de modificación del organigrama y se posiciona ante los mismos.
- Estudia y, en su caso, aprueba la implantación de las propuestas de mejora del SGC 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.

 UNIVERSIDAD DE MÁLAGA	MANUAL DEL SGC CAPÍTULO 3: Estructura del Centro para el desarrollo del Sistema de Garantía de la Calidad	 E.T.S. Ingeniería de Telecomunicación
--	---	---

- 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

La Comisión de Garantía de la Calidad de los Centros de la Universidad de Málaga estará compuesta por:

- Decano, Decana, Directora o Director, que actuará como Presidente.
- Coordinador o Coordinadora de la Calidad, que actuará como Secretario o Secretaria. Este Coordinador o Coordinadora será preferiblemente, aunque no obligatoriamente, miembro del Equipo de Dirección del Centro.
- 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 de las alumnas o de los alumnos, 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.

En el caso que la Comisión lo considere necesario, podrá solicitar informes de expertos externos al Centro, así como sugerencias y aportaciones de los alumnos y otros grupos de interés que estime oportuno.

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 al que está adscrito.

Una vez constituida la Comisión, ésta elaborará su Reglamento de régimen interno que deberá ser aprobado por la correspondiente Junta de Centro.

 UNIVERSIDAD DE MÁLAGA	MANUAL DEL SGC CAPÍTULO 3: Estructura del Centro para el desarrollo del Sistema de Garantía de la Calidad	 <i>E.T.S. Ingeniería de Telecomunicación</i>
--	--	---

En el citado Reglamento se establecerá la obligatoriedad de reunirse con una periodicidad trimestral, al menos, tras ser convocada por su Secretario. De las sesiones, el Secretario levantará acta que enviará a todos los componentes de la CGC. En cada sesión ordinaria se aprobarán las actas de la sesión ordinaria anterior y de las extraordinarias, si las hubiera. Se publicará en la web del Centro un resumen con los acuerdos adoptados en cada sesión, de modo que esté disponible para toda la comunidad universitaria perteneciente al mismo.

3.4.4. Grupos de Mejora

La Comisión de Garantía de la Calidad, bien por propia iniciativa o a propuesta del Equipo de Dirección, propondrá la creación de grupos o equipos de mejora, para atender a la resolución de áreas de mejora previamente identificadas, bien como consecuencia de alguno de los procesos del SGC, o como resultado de la acreditación de las titulaciones responsabilidad del Centro, o como consecuencia de sugerencias, quejas o reclamaciones planteadas desde alguno de los grupos de interés.

Se considera una obligación del Equipo de Dirección, y por extensión del Equipo Rectoral de la Universidad, el motivar a la participación en estos grupos de mejora, contemplando su reconocimiento y valoración adecuados a la tarea realizada.

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

INDICE

4.1. OBJETO

4.2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

4.3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

4.4. DESARROLLO

4.4.1. Identificación de los grupos de interés

4.4.2. Cauces de participación de los grupos de interés

4.4.3. Rendición de cuentas a los grupos de interés

Edición	Fecha	Motivo de la modificación
00	29/06/09	Edición Inicial

Elaboración: Comisión de Garantía de la Calidad del Centro Fecha: 23/06/09	Revisión: Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social Fecha: 24/06/09	Aprobación: Junta de Centro Fecha: 29/06/09
--	--	--

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

4.1. OBJETO

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

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

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

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

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

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

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

4.2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

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

4.1. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

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

4.4. DESARROLLO

Los Centros de la Universidad de Málaga son conscientes de que han de consolidar una cultura de la calidad, basada en una política y unos objetivos de calidad conocidos y accesibles públicamente.

Para ello realizan una declaración pública y por escrito de su política y objetivos de calidad, que alcanzan a todas las titulaciones oficiales que se imparten en el Centro.

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

Como punto inicial, el Centro identifica sus grupos de interés (MSGC 4.4.1), los cauces en que pueden participar en la elaboración y desarrollo de su política y objetivos

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

(MSGC 4.4.2) y determina el modo (cómo, quién, cuándo) en que rinde cuentas a los grupos de interés sobre el cumplimiento de la política y objetivos de calidad (MSGC 4.4.3).

4.4.1. Identificación de los grupos de interés

El Centro, al implantar su SGC, ha tomado en consideración los requisitos de calidad explícitos o implícitos de los diferentes grupos de interés con relación a la formación que se imparte, con especial atención a los estudiantes.

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

El análisis de sus necesidades y expectativas, son el punto de partida para el establecimiento de su SGC, visible no sólo en el interior del Centro, sino, sobre todo, ante los grupos de interés externos al mismo.

A título ilustrativo se pueden considerar los siguientes grupos de interés y algunos de los principales aspectos objeto de atención:

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

 UNIVERSIDAD DE MÁLAGA	MANUAL DEL SGC CAPÍTULO 4: Política y objetivos de calidad	 E.T.S. Ingeniería de Telecomunicación
Sociedad en general	Oferta y demanda educativa, progreso y resultados académicos, inserción laboral...	

4.4.2. Cauces de participación de los grupos de interés

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

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

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

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

4.4.3. Rendición de cuentas a los grupos de interés

El Equipo de Dirección del Centro informa sistemáticamente a los miembros de la Junta de Centro en las diferentes sesiones, ordinarias o extraordinarias, que se desarrollan de la misma.

Anualmente elabora una Memoria que, tras su aprobación en Junta de Centro, coloca en su página web y en la que recoge los principales resultados de las actividades realizadas.

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

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

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

 UNIVERSIDAD DE MÁLAGA	MANUAL DEL SGC CAPÍTULO 5: Garantía de calidad de los programas formativos	 E.T.S. Ingeniería de Telecomunicación
--	---	--

INDICE

5.1. OBJETO

5.2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

5.3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

5.4. DESARROLLO

Edición	Fecha	Motivo de la modificación
00	29/06/09	Edición Inicial

Elaboración: Comisión de Garantía de la Calidad del Centro Fecha: 23/06/09	Revisión: Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social Fecha: 24/06/09	Aprobación: Junta de Centro Fecha: 29/06/09
--	--	--

 UNIVERSIDAD DE MÁLAGA	MANUAL DEL SGC CAPÍTULO 5: Garantía de calidad de los programas formativos	 E.T.S. Ingeniería de Telecomunicación
--	---	--

5.1. OBJETO

El objeto del presente documento es presentar los mecanismos que permiten al Centro garantizar la calidad de sus programas formativos, mantener y renovar adecuadamente su oferta formativa así como aprobar, controlar y revisar dichos programas formativos.

5.2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

Todos los programas formativos oficiales (grados y másteres universitarios) dependientes del Centro.

5.3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

- Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril, por la que se modifica la Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades.
- Real Decreto 1393, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de enseñanzas universitarias oficiales.
- Estatutos de la Universidad de Málaga.
- Programa AUDIT de Implantación de Sistemas de Garantía Interna de Calidad en la formación universitaria de la ANECA.
- Programa VERIFICA, que establece el protocolo para la verificación de títulos universitarios oficiales, de la ANECA.
- Reglamentos del Claustro, Consejo de Gobierno y Consejo Social.
- Manual del SGC y Manual de Procedimientos del SGC.

5.4. DESARROLLO

El Centro, para garantizar la calidad de sus programas formativos, cuenta con mecanismos que le permiten mantener y renovar su oferta formativa y desarrollar metodologías para la aprobación, el control y la revisión periódica de sus programas.

 UNIVERSIDAD DE MÁLAGA	MANUAL DEL SGC CAPÍTULO 5: Garantía de calidad de los programas formativos	 E.T.S. Ingeniería de Telecomunicación
--	---	--

A tal fin, en sus diferentes niveles organizativos:

- Determinan los órganos, grupos de interés, y procedimientos implicados en el diseño, control, planificación, desarrollo y revisión periódica de los títulos, sus objetivos y competencias asociadas.
- Disponen de sistemas de recogida y análisis de información (incluida la procedente del entorno nacional e internacional) que le permiten valorar el mantenimiento de su oferta formativa, su actualización o renovación.
- Cuentan con mecanismos que regulan el proceso de toma de decisiones relativa a la oferta formativa y el diseño de los títulos y sus objetivos.
- Se aseguran de que se desarrollan los mecanismos necesarios para implementar las mejoras derivadas del proceso de revisión periódica de las titulaciones.
- Determinan el modo (cómo, quién, cuándo) en que se rinden cuentas a los grupos de interés sobre la calidad de las enseñanzas.
- Definen los criterios para la eventual suspensión del título.

Para llevar adelante las anteriores funciones, el SGC cuenta con los siguientes procedimientos documentados:

- PE01. Elaboración y revisión de la política y objetivos de calidad.
- 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.
- PC12. Análisis y medición de los resultados de la formación.
- PC13. Suspensión/Extinción del título.
- PA12. Satisfacción de necesidades y expectativas de los grupos de interés.
- PC14. Información pública.
- PE05. Medición, análisis y mejora continua

 UNIVERSIDAD DE MÁLAGA	MANUAL DEL SGC CAPÍTULO 6: Orientación al aprendizaje	 E.T.S. Ingeniería de Telecomunicación
--	--	--

INDICE

6.1. OBJETO

6.2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

6.3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

6.4. DESARROLLO

Edición	Fecha	Motivo de la modificación
00	29/06/09	Edición Inicial

Elaboración: Comisión de Garantía de la Calidad del Centro Fecha: 23/06/09	Revisión: Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social Fecha: 24/06/09	Aprobación: Junta de Centro Fecha: 29/06/09
---	--	--

 UNIVERSIDAD DE MÁLAGA	MANUAL DEL SGC CAPÍTULO 6: Orientación al aprendizaje	 E.T.S. Ingeniería de Telecomunicación
--	--	--

6.1. OBJETO

Este capítulo describe cómo el Centro orienta sus actividades docentes al aprendizaje de sus alumnos, partiendo de información adecuada para definir sus necesidades, estableciendo mecanismos y procesos que garanticen su eficaz desarrollo y su mejora continua.

6.2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

Todas las actividades docentes que se realizan en el ámbito de las titulaciones oficiales de las que es responsable el Centro.

6.3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

- Estatutos de la Universidad de Málaga.
- Reglamentos del Consejo de Gobierno, del Claustro y del Consejo Social.
- Reglamentos internos del Centro.
- Documento Criterios y Directrices para la Garantía de Calidad en el Espacio Europeo de Educación Superior de la ENQA.
- Manual del SGC y Manual de Procedimientos del SGC.

6.4. DESARROLLO

El Centro, consciente de que los estudiantes son su principal grupo de interés en cuanto a sus tareas de enseñanza aprendizaje, orienta la enseñanza hacia los mismos y para ello se dota de procedimientos que le permita comprobar que las acciones que emprende tienen como finalidad fundamental favorecer el aprendizaje del estudiante.

En consecuencia:

- Dispone de sistemas de información, bien directamente dependientes del Centro o de los correspondientes Servicios de la Universidad que le permiten conocer y

 UNIVERSIDAD DE MÁLAGA	MANUAL DEL SGC CAPÍTULO 6: Orientación al aprendizaje	 E.T.S. Ingeniería de Telecomunicación
--	---	---

valorar las necesidades del Centro en materia de: definición de perfiles de ingreso/ egreso, admisión y matriculación, alegaciones, reclamaciones y sugerencias, apoyo y orientación a estudiantes sobre el desarrollo de la enseñanza, enseñanza y evaluación de los aprendizajes, prácticas externas y movilidad de estudiantes y orientación profesional.

- Se dota de mecanismos para obtener, valorar y contrastar información sobre el desarrollo actual de los procesos anteriormente citados.
- Establece mecanismos que regulan las directrices que afectan a los estudiantes: reglamentos (exámenes, sanciones, petición de certificaciones, convalidaciones, etc.), normas de uso (de instalaciones), calendarios, horarios y beneficios que ofrece la Universidad.
- Define cómo se realiza el control, revisión periódica y mejora de los procesos y actuaciones relacionados con los estudiantes.
- Determina los procedimientos con los que cuenta para regular y garantizar los procesos de toma de decisiones relacionados con los estudiantes.
- Identifica en qué forma los grupos de interés participan en el diseño y desarrollo de los procesos relacionados con el aprendizaje de los estudiantes.
- Rinde cuentas sobre los resultados del aprendizaje de los estudiantes.

Para cumplir con las anteriores funciones, el SGC tiene definidos los siguientes procedimientos documentados:

- 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.
- 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.
- PA11. Gestión y revisión de incidencias, reclamaciones y sugerencias.
- PC12. Análisis y medición de los resultados de la formación.
- PE05. Medición, análisis y mejora continua.
- PC14. Información pública.

 UNIVERSIDAD DE MÁLAGA	MANUAL DEL SGC CAPÍTULO 7: Personal académico y de apoyo	 E.T.S. Ingeniería de Telecomunicación
--	---	--

INDICE

7.1. OBJETO

7.2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

7.3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

7.4. DESARROLLO

Edición	Fecha	Motivo de la modificación
00	29/06/09	Edición Inicial

Elaboración: Comisión de Garantía de la Calidad del Centro Fecha: 23/06/09	Revisión: Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social Fecha: 24/06/09	Aprobación: Junta de Centro Fecha: 29/06/09
--	---	---

 UNIVERSIDAD DE MÁLAGA	MANUAL DEL SGC CAPÍTULO 7: Personal académico y de apoyo	 E.T.S. Ingeniería de Telecomunicación
--	---	--

7.1. OBJETO

El objeto del presente capítulo es mostrar cómo se garantiza y mejora la calidad del personal académico y de apoyo, asegurando que el acceso, gestión y formación de los mismos, se realiza con garantía para poder cumplir con las funciones que le son propias.

Este capítulo es de desarrollo generalizado para todos los Centros de la Universidad, pues las actuaciones están centralizadas básicamente desde el Vicerrectorado de Profesorado, Formación y Coordinación y desde Gerencia.

7.2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

Todo el personal académico (profesorado de los diferentes tipos de contratos, niveles y dedicaciones) así como el personal de administración y servicios que está adscrito al Centro.

7.3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

- Estatutos de la Universidad de Málaga.
- Reglamentos del Consejo de Gobierno, del Claustro y del Consejo Social.
- Reglamentos internos de la Universidad de Málaga.
- Programa DOCENTIA de evaluación de la actividad docente, de ANECA., subrogado por la AGAE.
- Programa ACADEMIA de acreditación del profesorado, de la ANECA.
- Manual del SGC y Manual de Procedimientos del SGC.
- Legislación laboral aplicable.

7.4. DESARROLLO

La Universidad de Málaga, consciente que debe garantizar y mejorar la calidad de su personal académico y de apoyo a la docencia, cuenta con mecanismos que aseguren que el

 UNIVERSIDAD DE MÁLAGA	MANUAL DEL SGC CAPÍTULO 7: Personal académico y de apoyo	 E.T.S. Ingeniería de Telecomunicación
--	--	---

acceso, gestión y formación de su personal, se realiza con las debidas garantías para que cumpla con las funciones que le son propias.

Para ello, bien cada Centro o la Universidad en conjunto:

- Se dotan de procedimientos que le permitan recoger y valorar información sobre sus propias necesidades de personal académico (perfil del puesto, competencias requeridas, etc.), de acuerdo con su política de personal.
- Cuentan con medios para recoger y analizar información relativa a las competencias y a los resultados actuales de su personal académico, con vistas al acceso, formación, evaluación del desempeño, promoción y reconocimiento.
- Tienen establecida una sistemática que le permite controlar, revisar periódicamente y mejorar de forma continua su política y actuaciones relacionadas con su personal académico.
- Disponen de procedimientos para regular y garantizar los procesos de toma de decisiones relacionados con el acceso, evaluación, promoción, formación y reconocimiento.
- Identifican el modo en que los grupos de interés (en especial profesores y personal de apoyo a la docencia) participan en la definición de la política de personal y en su desarrollo.
- Indican el procedimiento (cómo, quién, cuándo) seguido para rendir cuentas sobre los resultados de su política de personal.

Para cumplir las anteriores funciones, el SGC cuenta con los siguientes procedimientos documentados:

- PE03. Definición de la política de personal académico.
- PE04. Definición de la política de personal de administración y servicios.
- 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.

 UNIVERSIDAD DE MÁLAGA	MANUAL DEL SGC CAPÍTULO 7: Personal académico y de apoyo	 <i>E.T.S. Ingeniería de Telecomunicación</i>
--	---	---

- PC12. Análisis y medición de los resultados de la formación.
- PE05. Medición, análisis y mejora continua.
- PC14. Información pública.

 UNIVERSIDAD DE MÁLAGA	MANUAL DEL SGC CAPÍTULO 8: Recursos materiales y servicios	 E.T.S. Ingeniería de Telecomunicación
--	---	--

INDICE

8.1. OBJETO

8.2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

8.3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

8.4. DESARROLLO

Edición	Fecha	Motivo de la modificación
00	29/06/09	Edición Inicial

Elaboración: Comisión de Garantía de la Calidad del Centro Fecha: 23/06/09	Revisión: Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social Fecha: 25/06/09	Aprobación: Junta de Centro Fecha: 29/06/09
--	--	--

 UNIVERSIDAD DE MÁLAGA	MANUAL DEL SGC CAPÍTULO 8: Recursos materiales y servicios	 E.T.S. Ingeniería de Telecomunicación
--	---	--

8.1. OBJETO

El objeto del presente capítulo es mostrar los mecanismos por los que la E.T.S de Ingeniería de Telecomunicación gestiona de forma adecuada sus servicios y recursos materiales, analizando los resultados y aplicando la mejora continua de forma habitual y sistemática.

8.2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

Todos los servicios y recursos materiales necesarios para garantizar el adecuado desarrollo de la actividad docente de la que es responsable el Centro.

8.3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

- Estatutos de la Universidad de Málaga.
- Reglamentos del Consejo de Gobierno, del Claustro y del Consejo Social.
- Reglamentos internos de la Universidad de Málaga.
- Manual del SGC y Manual de Procedimientos del SGC.

8.4. DESARROLLO

Para alcanzar los mejores resultados en la enseñanza-aprendizaje el Centro deberá gestionar y mejorar de forma adecuada sus recursos materiales y servicios, para ello se dotará de mecanismos que le permitan diseñar, gestionar y mejorar sus servicios y recursos materiales para el adecuado desarrollo del aprendizaje de los estudiantes.

Por todo ello el Centro deberá:

- Disponer de mecanismos que le permitan obtener y valorar la información sobre los requisitos para el diseño, dotación, mantenimiento y gestión de los recursos materiales y servicios.

 UNIVERSIDAD DE MÁLAGA	MANUAL DEL SGC CAPÍTULO 8: Recursos materiales y servicios	 E.T.S. Ingeniería de Telecomunicación
--	---	--

- Contar con procedimientos que le faciliten información sobre sus sistemas de mantenimiento, gestión y adecuación de los recursos materiales y servicios.
- Tener definido el sistema para controlar, revisar periódicamente y mejorar de forma continua su política y actuaciones relacionadas con su personal administrativo y de servicios.
- Establecer cómo se realiza el control, revisión periódica y mejora de los recursos materiales y los servicios.
- Tener establecidos los procedimientos para regular y garantizar los procesos de toma de decisiones relacionados con los recursos materiales y los servicios.
- Establecer procedimientos para canalizar las distintas vías de participación de los grupos de interés en la gestión de los recursos materiales y en la prestación de los servicios.
- Disponer de un procedimiento (cómo, quién, cuándo) para rendir cuentas sobre la adecuación de los recursos materiales y servicios al aprendizaje de los estudiantes y su nivel de uso.

Para cumplir estas funciones, el SGC cuenta con los siguientes procedimientos documentados:

- PA09. Gestión de recursos materiales.
- PA10. Gestión de los servicios.
- PC12. Análisis y medición de los resultados de la formación.
- PE05. Medición, análisis y mejora continua.
- PC14. Información pública.

INDICE

9.1. OBJETO

9.2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

9.3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

9.4. DESARROLLO

Edición	Fecha	Motivo de la modificación
00	29/06/09	Edición Inicial

Elaboración: Comisión de Garantía de la Calidad del Centro Fecha: 23/06/09	Revisión: Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social Fecha: 24/06/09	Aprobación: Junta de Centro Fecha: 29/06/09
---	--	--

 UNIVERSIDAD DE MÁLAGA	MANUAL DEL SGC CAPÍTULO 9: Resultados de la formación	 E.T.S. Ingeniería de Telecomunicación
--	--	--

9.1. OBJETO

El objeto del presente capítulo es presentar cómo el Centro garantiza que se miden y analizan los resultados del aprendizaje, de la inserción laboral y la satisfacción de los grupos de interés, así como se toman decisiones a partir de los mismos, para la mejora de la calidad de las enseñanzas impartidas en el mismo.

9.2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

Todas las titulaciones de las que el Centro es responsable de su impartición.

9.3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

- Estatutos de la Universidad de Málaga.
- Reglamentos del Consejo de Gobierno, del Claustro y del Consejo Social.
- Reglamentos internos del Centro.
- Manual del SGC y Manual de Procedimientos del SGC.

9.4. DESARROLLO

El Centro analiza y tiene en cuenta los resultados de la formación. Para ello se dota de procedimientos que le permite garantizar que se miden, analizan y utilizan los resultados (del aprendizaje, de la inserción laboral y de la satisfacción de los distintos grupos de interés) para la toma de decisiones y la mejora de la calidad de las enseñanzas.

En consecuencia, bien bajo la responsabilidad directa del Centro o centralizada en alguno de los Servicios de la Universidad:

- Dispone de mecanismos que le permite obtener la información sobre las necesidades y expectativas de los distintos grupos de interés en relación con la calidad de las enseñanzas.

 UNIVERSIDAD DE MÁLAGA	MANUAL DEL SGC CAPÍTULO 9: Resultados de la formación	 E.T.S. Ingeniería de Telecomunicación
--	---	---

- Cuenta con sistemas de recogida de información que proporcionan datos relativos a los resultados del aprendizaje, de la inserción laboral y de la satisfacción de los grupos de interés.
- Tiene definido cómo se realiza el control, revisión periódica y mejora continua, tanto de los resultados, como de la fiabilidad de los datos utilizados.
- Determina las estrategias y sistemáticas para introducir mejoras en los resultados.
- Determina los procedimientos necesarios para regular y garantizar los procesos de toma de decisiones relacionados con los resultados.
- Tiene identificada la forma en que los grupos de interés se implican en la medición, análisis y mejora de los resultados.
- Indica el procedimiento (cómo, quién, cuándo) seguido para rendir cuentas sobre los resultados (memorias de actividades, informes de resultados, etc.).

Para cumplir las anteriores funciones, el SGC tiene establecidos los siguientes procedimientos documentados:

- PE01. Elaboración y revisión de la política y objetivos de calidad.
- PC02. Garantía de calidad de los programas formativos.
- PC12. Análisis y medición de los resultados de la formación.
- PE05. Medición, análisis y mejora continua.
- PC14. Información pública.

 UNIVERSIDAD DE MÁLAGA	MANUAL DEL SGC CAPÍTULO 10: Información pública	 E.T.S. Ingeniería de Telecomunicación
--	--	--

INDICE

10.1. OBJETO

10.2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

10.3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

10.4. DESARROLLO

Edición	Fecha	Motivo de la modificación
00	29/06/09	Edición Inicial

Elaboración: Comisión de Garantía de la Calidad del Centro Fecha: 23/06/09	Revisión: Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social Fecha: 24/06/09	Aprobación: Junta de Centro Fecha: 29/06/09
---	--	--

 UNIVERSIDAD DE MÁLAGA	MANUAL DEL SGC CAPÍTULO 10: Información pública	 E.T.S. Ingeniería de Telecomunicación
--	--	--

10.1. OBJETO

El objeto del presente capítulo es indicar cómo la ETSI de Telecomunicación garantiza la publicación periódica de información actualizada relativa a sus titulaciones y programas.

10.2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

Todas las titulaciones de la que es responsable el Centro.

10.3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

- Estatutos de la Universidad de Málaga.
- Reglamentos del Consejo de Gobierno, del Claustro y del Consejo Social.
- Reglamentos internos de la ETSI de Telecomunicación.
- Manual del SGC y Manual de Procedimientos del SGC.

10.4. DESARROLLO

La ETSI de Telecomunicación publica la información sobre sus titulaciones, para lo que se dota de mecanismos que le permite garantizar la publicación periódica de información actualizada relativa a las titulaciones y los programas.

En consecuencia, bien bajo su responsabilidad directa o de forma centralizada para el conjunto de la Universidad:

- Dispone de mecanismos que le permiten obtener la información sobre el desarrollo de las titulaciones y los programas.
- Determina un procedimiento para informar a los grupos de interés (incluyendo los distintos niveles de la estructura organizativa del Centro) acerca de: la oferta formativa, los objetivos y planificación de las titulaciones, las políticas de acceso y orientación de los estudiantes, las metodologías de enseñanza, aprendizaje y

 UNIVERSIDAD DE MÁLAGA	MANUAL DEL SGC CAPÍTULO 10: Información pública	 E.T.S. Ingeniería de Telecomunicación
--	--	--

evaluación (incluidas las prácticas externas), la movilidad, alegaciones, reclamaciones y sugerencias, acceso, evaluación, promoción y reconocimiento del personal académico y de apoyo, los servicios 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).

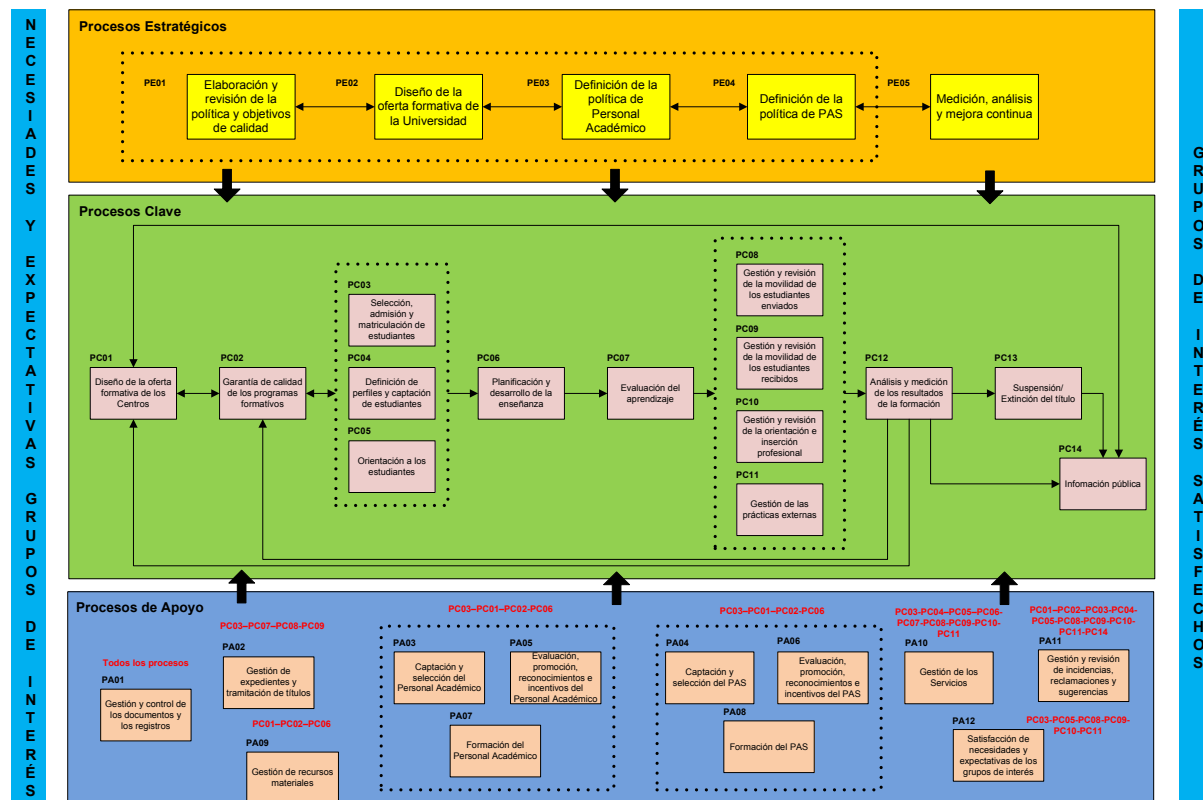
- Define cómo se realiza el control, revisión periódica y mejora continua de la información pública que se facilita a los grupos de interés.
- Determina los procedimientos para regular y garantizar los procesos de toma de decisiones relacionados con la publicación de la información sobre los programas y títulos ofertados por el Centro.

Para cumplir las funciones anteriores, el SGIC de los Centros de la ETSI de Telecomunicación tiene establecidos los siguientes procedimientos documentados:

- PE01. Elaboración y revisión de la política y objetivos de calidad.
- 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.
- 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.
- PA11. Gestión y revisión de incidencias, reclamaciones y sugerencias.
- PE03. Definición de la política de personal académico.
- PE04. Definición de la política de personal de administración y servicios.
- PA03. Captación y selección del personal académico.
- PA04. Captación y selección 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.
- PC12. Análisis y medición de los resultados de la formación.
- PE05. Medición, análisis y mejora continua.
- PC14. Información pública.

ANEXO 1: MAPA DE PROCESOS

Centros de la Universidad de Málaga



Edición	Fecha	Motivo de la modificación
00	29/06/09	Edición Inicial

Elaboración: Comisión de Garantía de la Calidad del Centro Fecha: 23/06/09	Revisión: Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social Fecha: 26/06/09	Aprobación: Junta de Centro Fecha: 29/06/09
--	---	---

Anexo 2. Listado de indicadores

Código	Denominación del Indicador	Procesos vinculados			
01	Definición de la política de calidad y objetivos de calidad	PE01			
02	Nivel de cumplimiento de los objetivos de calidad	PE01			
03	Tasa de graduación	PE02	PC01	PC12	
04	Tasa de abandono	PE02	PC01	PC06	PC12
05	Tasa de eficiencia	PE02	PC01	PC12	
06	Porcentaje de propuestas de programas de grado verificadas por el CU	PE02	PC01		
07	Número de títulos que se suspenden (Grado y Postgrado)	PE02	PC01	PC02	PC13
08	Duración media de estudios	PE02	PC01	PC07	PC12
09	Esfuerzo de difusión de la oferta formativa	PE02	PC01		
10	Existencia de una Política de Personal Académico	PE03			
11	Esfuerzo de difusión de la política de personal académico	PE03			
12	Existencia de una Política de Personal de Administración y Servicios	PE04			
13	Esfuerzo de difusión de la política de personal de administración y servicios	PE04			
14	Establecimiento de los indicadores del SGIC	PE05			
15	Realización del Informe de resultados del SGIC	PE05			
16	Porcentaje de acciones de mejora realizadas	PE05			
17	Revisión de los programas formativos	PC02			
18	Porcentaje de programas de doctorado conforme al RD 1393/07 con mención de calidad	PC02			
19	Nivel de satisfacción de los estudiantes con el proceso de selección, admisión y matriculación	PC03			
20	Grado de cobertura de las plazas ofertadas	PC03			
21	Esfuerzo de difusión de perfiles	PC04			
22	Demanda de la titulación	PC04			
23	Porcentaje de estudiantes que participan en actividades de orientación	PC05			
24	Nivel de satisfacción de los	PC05			

 UNIVERSIDAD DE MÁLAGA	F02-MSGC. LISTADO DE INDICADORES	 E.T.S. Ingeniería de Telecomunicación
--	---	--

	estudiantes con las actividades de orientación				
25	Porcentaje de asignaturas con programa completo	PC06			
26	Grado de cumplimiento de la planificación	PC06			
27	Tasa de rendimiento	PC06	PC07		
28	Tasa de éxito	PC07			
29	Satisfacción del alumnado con los sistemas de evaluación	PC07			
30	Porcentaje de alumnos del Centro que participan en programas de movilidad	PC08			
31	Grado de satisfacción de los alumnos que participan en programas de movilidad (enviados)	PC08			
32	Porcentaje de alumnos que participan en programas de movilidad cuyo destino es el Centro sobre el total de alumnos que recibe la Universidad	PC09			
33	Grado de satisfacción de los alumnos que participan en programas de movilidad (recibidos)	PC09			
34	Número de usuarios asesorados por el servicio de orientación	PC10			
35	Nivel de satisfacción de los usuarios con respecto a los servicios de orientación profesional	PC10			
36	Inserción en el tejido socioeconómico de los egresados	PC10	PC12	PC02	
37	Oferta de prácticas externas	PC11			
38	Nivel de satisfacción con las prácticas externas	PC11			
39	Número de informes negativos de ANECA	PC13			
40	Cumplimiento de la difusión de la información	PC14			
41	Nivel de satisfacción de los usuarios con respecto a la gestión de expedientes y tramitación de títulos	PA02			
42	Número de quejas y reclamaciones recibidas sobre la gestión de expedientes y tramitación de títulos	PA02			
43	Grado de cumplimiento de las necesidades de personal académico	PA03			
44	Relación porcentual entre el número total de PDI funcionario sobre el total de PDI	PA03			

 UNIVERSIDAD DE MÁLAGA	F02-MSGC. LISTADO DE INDICADORES	 E.T.S. Ingeniería de Telecomunicación
--	---	--

45	Porcentaje de mujeres entre el total de PDI	PA03			
46	Realización del Informe global de la Universidad	PA03			
47	Porcentaje de informes de Departamentos/Centros recibidos	PA03			
48	Nivel de cumplimiento de la oferta pública	PA04			
49	Nivel de satisfacción del alumnado con respecto a la actividad docente	PA05			
50	Porcentaje de informes valorativos del proceso recibidos	PA05			
51	Porcentaje de servicios con una gestión por procesos	PA06			
52	Porcentaje de puestos con competencias definidas	PA06			
53	Número de personal promocionado por servicio	PA06			
54	Porcentaje de profesores que participan en actividades de formación	PA07			
55	Grado de satisfacción del PDI con la formación recibida	PA07			
56	Porcentaje de PAS que participa en actividades de formación	PA08			
57	Grado de satisfacción del PAS con la formación recibida	PA08			
58	Satisfacción de los grupos de interés con respecto a los recursos materiales	PA09			
59	Número de puestos de trabajo por estudiante	PA09			
60	Número de reclamaciones recibidas en los servicios	PA10			
61	Nivel de satisfacción de los usuarios de los servicios	PA10			
62	Número de incidencias, sugerencias y quejas atendidas	PA11			
63	Porcentaje de acciones implantadas	PA11			
64	Porcentaje de encuestas realizadas sobre el total de encuestas solicitadas	PA12			
65	Nivel de satisfacción de los usuarios	PA12			

 UNIVERSIDAD DE MÁLAGA	F02-MSGC. LISTADO DE INDICADORES	 E.T.S. Ingeniería de Telecomunicación
--	---	--

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

IN01-PE01. Definición de la política de calidad y objetivos de calidad

IN02-PE01. Nivel de cumplimiento de los objetivos de calidad

PE02. Diseño de la oferta formativa de la Universidad

IN03-PE02. Tasa de graduación

IN04-PE02. Tasa de abandono

IN05-PE02. Tasa de eficiencia

IN06-PE02. Porcentaje de propuestas de programas de grado verificados por el CU

IN07-PE02. Número de títulos que se suspenden (Grado y Postgrado)

IN08-PE02. Duración media de los estudios

IN09-PE02. Esfuerzo de difusión de la oferta formativa

PE03. Definición de la política de personal académico

IN10-PE03. Existencia de una Política de Personal Académico

IN11-PE03. Esfuerzo de difusión de la política de personal académico

PE04. Definición de la política de personal de administración y servicios

IN12-PE04. Existencia de una Política de Personal de Administración y Servicios

IN13-PE04. Esfuerzo de difusión de la política de personal de administración y servicios

PE05. Medición, análisis y mejora continua

IN14-PE05. Establecimiento de los indicadores del SGIC

IN15-PE05. Realización del informe de resultados del SGIC

IN16-PE05. Porcentaje de acciones de mejora realizadas

PC01. Diseño de la oferta formativa de los Centros

IN03-PC01. Tasa de graduación

IN04-PC01. Tasa de abandono

IN05-PC01. Tasa de eficiencia

IN06-PC01. Porcentaje de propuestas de programas de grado verificados por el CU

IN07-PC01. Número de títulos que se suspenden (Grado y Postgrado)

IN08-PC01. Duración media de los estudios

IN09-PC01. Esfuerzo de difusión

PC02. Garantía de calidad de los programas formativos

IN17-PC02. Revisión de los programas formativos

IN18-PC02. Porcentaje de programas de doctorado conforme al RD 1393/07 con mención de calidad

IN07-PC02. Número de títulos que se suspenden (Grado y Postgrado)

IN36-PC10. Inserción en el tejido socioeconómico de los egresados

PC03. Selección, admisión y matriculación de estudiantes

IN19-PC03. Nivel de satisfacción de los estudiantes con el proceso de selección, admisión y matriculación

IN20-PC03. Grado de cobertura de las plazas ofertadas

PC04. Definición de perfiles y captación de estudiantes

IN21-PC04. Esfuerzo de difusión de perfiles

IN22-PC04. Demanda de la titulación

 UNIVERSIDAD DE MÁLAGA	F02-MSGC. LISTADO DE INDICADORES	 E.T.S. Ingeniería de Telecomunicación
--	---	--

PC05. Orientación a los estudiantes

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

PC06. Planificación y desarrollo de la enseñanza

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

PC07. Evaluación del aprendizaje

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

PC08. Gestión y revisión de la movilidad de los estudiantes enviados

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

PC09. Gestión y revisión de la movilidad de los estudiantes recibidos

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

PC10. Gestión y revisión de la orientación e inserción profesional

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

PC11. Gestión de las prácticas externas

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

PC12. Análisis y medición de los resultados de la formación

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

PC13. Suspensión/Extinción del título

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

PC14. Información pública

IN40-PC14. Cumplimiento de la difusión de la información

 UNIVERSIDAD DE MÁLAGA	F02-MSGC. LISTADO DE INDICADORES	 E.T.S. Ingeniería de Telecomunicación
--	---	--

PA02. Gestión de expedientes y tramitación de títulos

IN41-PA02. Nivel de satisfacción de los usuarios con respecto a la gestión de expedientes y tramitación de títulos

IN42-PA02. Número de quejas y reclamaciones recibidas sobre la gestión de expedientes y tramitación de títulos

PA03. Captación y selección del personal académico

IN43-PA03. Grado de cumplimiento de las necesidades de personal académico

IN44-PA03. Relación porcentual entre el número total de PDI funcionario sobre el total de PDI

IN45-PA03. Porcentaje de mujeres entre el total de PDI

IN46-PA03. Realización del Informe global de la Universidad

IN47-PA03. Porcentaje de informes de Departamentos y Centros recibidos

PA04. Captación y selección del personal de administración y servicios

IN48-PA04. Nivel de cumplimiento de la oferta pública

PA05. Evaluación, promoción, reconocimiento e incentivos del personal académico

IN49-PA05. Nivel de satisfacción del alumnado con respecto a la actividad docente

IN50-PA05. Porcentaje de informes valorativos del proceso recibidos

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

IN51-PA06. Porcentaje de servicios con una gestión por procesos

IN52-PA06. Porcentaje de puestos con competencias definidas

IN53-PA06. Número de personal promocionado por servicio

PA07. Formación del personal académico

IN54-PA07. Porcentaje de profesores que participan en actividades de formación

IN55-PA07. Grado de satisfacción del PDI con la formación recibida

PA08. Formación del personal de administración y servicios

IN56-PA08. Porcentaje de PAS que participa en actividades de formación

IN57-PA08. Grado de satisfacción del PAS con la formación recibida

PA09. Gestión de recursos materiales

IN58-PA09. Satisfacción de los grupos de interés con respecto a los recursos materiales

IN59-PA09. Número de puestos de trabajo por estudiante

PA10. Gestión de los servicios

IN60-PA10. Número de reclamaciones recibidas en los servicios

IN61-PA10. Nivel de satisfacción de los usuarios de los servicios

PA11. Gestión y revisión de incidencias, reclamaciones y sugerencias

IN62-PA11. Número de incidencias, sugerencias y quejas atendidas

IN63-PA11. Porcentaje de acciones implantadas

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

IN64-PA12. Porcentaje de encuestas realizadas sobre el total de encuestas solicitadas

 UNIVERSIDAD DE MÁLAGA	F02-MSGC. LISTADO DE INDICADORES	 E.T.S. Ingeniería de Telecomunicación
--	---	---

IN65-PA12. Nivel de satisfacción de los usuarios

Edición	Fecha	Motivo de la modificación
00	29/06/09	Edición Inicial

Elaboración: Comisión de Garantía de la Calidad del Centro Fecha: 23/06/09	Revisión: Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social Fecha: 26/06/09	Aprobación: Junta de Centro Fecha: 29/06/09
--	--	--

 UNIVERSIDAD DE MÁLAGA	INZZ	<i>Indicar el nombre o logo del Centro</i>
--	-------------	--

FICHA TÉCNICA DE INDICADOR		Código INZZ
Denominación	Denominación por la que se identifica al indicador: se recomienda que sea breve.	
Identificación del proceso o procesos al o a los que afecta	Identificar el proceso o procesos al o a los que afecta el indicador. Ejemplo: PE01. Elaboración y revisión de la política y objetivos de calidad.	
Definición	Realizar una breve descripción del significado del indicador, de modo que se pueda comprender. ¿Qué significa? ¿Para qué sirve?	
Fórmula de cálculo	Algoritmo de cálculo. Se debe expresar con precisión para que no se planteen dudas sobre su obtención.	
Fuente	Especificar el lugar donde se puede encontrar la información para el cálculo del indicador.	
Responsable	Órgano o persona encargada de realizar el cálculo del indicador.	
Periodicidad	Indicar la periodicidad con la que se calcula el indicador. Ejemplo: semestral, anual, bianual,...	

**Cuando se modifique cualquier ámbito de la ficha de indicador, se tipificará como una nueva versión*

Edición	Fecha	Motivo de la modificación
00	29/06/09	Edición Inicial

Elaboración: Comisión de Garantía de la Calidad del Centro Fecha: 23/06/09	Revisión: Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social Fecha: 26/06/09	Aprobación: Junta de Centro Fecha: 29/06/09
---	--	--

 UNIVERSIDAD DE MÁLAGA	IN01	 E.T.S. Ingeniería de Telecomunicación
--	--------------------	--

FICHA TÉCNICA DE INDICADOR		Código IN01
Denominación	Definición de la política de calidad y objetivos de calidad	
Identificación del proceso o procesos al o a los que afecta	PE01. Elaboración y revisión de la política y objetivos de calidad	
Definición	Con este indicador se pretende determinar si el Centro cuenta con una política de calidad y con objetivos de calidad La existencia de ambos es la base sobre la que se debe constituir el Sistema de Garantía Interna de la Calidad del Centro	
Fórmula de cálculo	Sí/No existen ambos	
Fuente	Centro	
Responsable	Coordinador de Calidad del Centro	
Periodicidad	Anual, antes de la revisión del Sistema	

Edición	Fecha	Motivo de la modificación
00	29/06/09	Edición Inicial

Elaboración: Comisión de Garantía de la Calidad del Centro Fecha: 23/06/09	Revisión: Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social Fecha: 26/06/09	Aprobación: Junta de Centro Fecha: 29/06/09
---	--	--

 UNIVERSIDAD DE MÁLAGA	IN02	 E.T.S. Ingeniería de Telecomunicación
--	-------------	--

FICHA TÉCNICA DE INDICADOR		Código IN02
Denominación	Nivel de cumplimiento de los objetivos de calidad	
Identificación del proceso o procesos al o a los que afecta	PE01. Elaboración y revisión de la política y objetivos de calidad	
Definición	Se medirá el grado en que se han cubierto los objetivos de calidad propuestos. A cada objetivo se le podrá asignar un peso según su importancia y/o coste. Como resultado de esta medición se realizarán las oportunas acciones de mejora y se fijarán los objetivos del periodo siguiente	
Fórmula de cálculo	$(\text{objetivos cubiertos} / \text{total objetivos propuestos}) * 100$	
Fuente	Centro	
Responsable	Coordinador de Calidad del Centro	
Periodicidad	Anual, antes de la revisión del Sistema	

Edición	Fecha	Motivo de la modificación
00	29/06/09	Edición Inicial

Elaboración: Comisión de Garantía de la Calidad del Centro Fecha: 23/06/09	Revisión: Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social Fecha: 26/06/09	Aprobación: Junta de Centro Fecha: 29/06/09
---	--	--

 UNIVERSIDAD DE MÁLAGA	IN03	 E.T.S. Ingeniería de Telecomunicación
--	-------------	--

FICHA TÉCNICA DE INDICADOR		Código IN03
Denominación	Tasa de graduación	
Identificación del proceso o procesos al o a los que afecta	PE02. Diseño de la oferta formativa de la Universidad PC01. Diseño de la oferta formativa de los Centros PC12. Análisis y medición de los resultados de la formación	
Definición	Para el cálculo de este indicador se realizará una diferenciación entre las distintas titulaciones que oferte el Centro Porcentaje de estudiantes que finalizan la enseñanza en el tiempo previsto en el plan de estudios (d) o en año más (d+1) en relación con su cohorte de entrada Se trata de una medida de aprovechamiento académico	
Fórmula de cálculo	Porcentaje de estudiantes que finalizan la enseñanza en el tiempo previsto en el plan de estudios (d) o en año más (d+1) en relación con su cohorte de entrada	
Fuente	Servicio Central de Informática	
Responsable	Coordinador de Calidad del Centro	
Periodicidad	Anual, antes de la revisión del Sistema	

Edición	Fecha	Motivo de la modificación
00	29/06/09	Edición Inicial

Elaboración: Comisión de Garantía de la Calidad del Centro Fecha: 23/06/09	Revisión: Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social Fecha: 26/06/09	Aprobación: Junta de Centro Fecha: 29/06/09
---	--	--

 UNIVERSIDAD DE MÁLAGA	IN04	 E.T.S. Ingeniería de Telecomunicación
--	--------------------	--

FICHA TÉCNICA DE INDICADOR		Código IN04
Denominación	Tasa de abandono	
Identificación del proceso o procesos al o a los que afecta	PE02. Diseño de la oferta formativa de la Universidad PC01. Diseño de la oferta formativa de los Centros PC06. Planificación y desarrollo de la enseñanza PC12. Análisis y medición de los resultados de la formación	
Definición	Para el cálculo de este indicador se realizará una diferenciación entre las distintas titulaciones que oferte el Centro Relación porcentual entre el número total de estudiantes de una cohorte de nuevo ingreso que debieron finalizar la titulación el curso anterior al momento de la medición y que no se han matriculado ni en ese curso ni en el anterior Siendo, a: nº de alumnos de nuevo ingreso en el curso x-n+1 x: curso anterior al que se realiza la medición del indicador n: nº de años de duración de la titulación En el caso de programas de máster de 1 año se aplicará la siguiente definición: relación porcentual entre el número total de estudiantes de una cohorte de nuevo ingreso que debieron obtener el título el año académico anterior y que no se han matriculado ni en ese año académico ni en el posterior	
Fórmula de cálculo	$\%$ de alumnos de a que no se matriculan en los dos últimos cursos (x y x-1)	
Fuente	Servicio Central de Informática	
Responsable	Coordinador de Calidad del Centro	
Periodicidad	Anual, antes de la revisión del Sistema	

Edición	Fecha	Motivo de la modificación
00	29/06/09	Edición Inicial

Elaboración: Comisión de Garantía de la Calidad del Centro Fecha: 23/06/09	Revisión: Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social Fecha: 26/06/09	Aprobación: Junta de Centro Fecha: 29/06/09
---	--	--

 UNIVERSIDAD DE MÁLAGA	IN05	 E.T.S. Ingeniería de Telecomunicación
--	--------------------	--

FICHA TÉCNICA DE INDICADOR		Código IN05
Denominación	Tasa de eficiencia	
Identificación del proceso o procesos al o a los que afecta	PE02. Diseño de la oferta formativa de la Universidad PC01. Diseño de la oferta formativa de los Centros PC12. Análisis y medición de los resultados de la formación	
Definición	Con este indicador se pretende ver cuanto le cuesta al alumno superar los créditos del plan de estudios Para el cálculo de este indicador se realizará una diferenciación entre las distintas titulaciones que oferte el Centro Siendo, x: curso anterior al que se realiza la medición del indicador Relación porcentual entre el número total de créditos establecidos en el plan de estudios y el número total de créditos en los que han tenido que matricularse a lo largo de sus estudios el conjunto de estudiantes titulados en un determinado curso académico	
Fórmula de cálculo	Relación porcentual entre el número total de créditos establecidos en el plan de estudios y el número total de créditos en los que han tenido que matricularse a lo largo de sus estudios el conjunto de estudiantes titulados en un determinado curso académico	
Fuente	Servicio Central de Informática	
Responsable	Coordinador de Calidad del Centro	
Periodicidad	Anual, antes de la revisión del Sistema	

Edición	Fecha	Motivo de la modificación
00	29/06/09	Edición Inicial

Elaboración: Comisión de Garantía de la Calidad del Centro Fecha: 23/06/09	Revisión: Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social Fecha: 26/06/09	Aprobación: Junta de Centro Fecha: 29/06/09
---	--	--

 UNIVERSIDAD DE MÁLAGA	IN06	 E.T.S. Ingeniería de Telecomunicación
--	-------------	--

FICHA TÉCNICA DE INDICADOR		Código IN06
Denominación	Porcentaje de propuestas de programas de grado verificadas por el Consejo de Universidades	
Identificación del proceso o procesos al o a los que afecta	PE02. Diseño de la oferta formativa de la Universidad PC01. Diseño de la oferta formativa de los Centros	
Definición	Una vez aprobadas las propuestas de grado por el Consejo de Gobierno de la Universidad, se trasladarán al Consejo de Universidades para su verificación En el cálculo del indicador, se diferenciará el resultado global de la Universidad y el del propio Centro	
Fórmula de cálculo	$(N^{\circ} \text{ de propuestas de programas de grado verificadas} / \text{total propuestas}) * 100$	
Fuente	Vicerrectorado de Ordenación Académica	
Responsable	Vicerrectorado de Ordenación Académica	
Periodicidad	Anual, antes de la revisión del Sistema	

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

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

 UNIVERSIDAD DE MÁLAGA	IN07	 E.T.S. Ingeniería de Telecomunicación
--	-------------	--

FICHA TÉCNICA DE INDICADOR		Código IN07
Denominación	Número de títulos que se suspenden (Grado y Posgrado)	
Identificación del proceso o procesos al o a los que afecta	PE02. Diseño de la oferta formativa de la Universidad PC01. Diseño de la oferta formativa de los Centros PC02. Garantía de calidad de los programas formativos PC13. Suspensión/Extinción del título	
Definición	En el cálculo del indicador, se diferenciará el resultado global de la Universidad y el del propio Centro Este indicador medirá si el diseño del programa formativo es adecuado	
Fórmula de cálculo	Número de títulos que se suspenden (Grado y Posgrado)	
Fuente	Vicerrectorado de Ordenación Académica	
Responsable	Vicerrectorado de Ordenación Académica	
Periodicidad	Anual, antes de la revisión del Sistema	

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

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

 UNIVERSIDAD DE MÁLAGA	IN08	 E.T.S. Ingeniería de Telecomunicación
--	-------------	--

FICHA TÉCNICA DE INDICADOR		Código IN08
Denominación	Duración media de los estudios	
Identificación del proceso o procesos al o a los que afecta	PE02. Diseño de la oferta formativa de la Universidad PC01. Diseño de la oferta formativa de los Centros PC07. Evaluación del aprendizaje PC12. Análisis y medición de los resultados de la formación	
Definición	Para el cálculo de este indicador se realizará una diferenciación entre las distintas titulaciones que oferte el Centro Se mide el tiempo que necesita el alumno para terminar una determinada titulación, con el fin de comprobar si el plan de estudios es viable Se calculará utilizando el número de alumnos graduados en el curso x, el anterior al que se realiza la medición	
Fórmula de cálculo	$\frac{\sum(\text{Nº alumnos graduados en el curso } x * \text{nº de años en graduarse})}{\text{nº de alumnos graduados en el curso } x}$	
Fuente	Servicio Central de Informática	
Responsable	Coordinador de Calidad del Centro	
Periodicidad	Anual, antes de la revisión del Sistema	

Edición	Fecha	Motivo de la modificación
00	29/06/09	Edición Inicial

Elaboración: Comisión de Garantía de la Calidad del Centro Fecha: 23/06/09	Revisión: Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social Fecha: 26/06/09	Aprobación: Junta de Centro Fecha: 29/06/09
---	--	--

 UNIVERSIDAD DE MÁLAGA	IN09	 E.T.S. Ingeniería de Telecomunicación
--	-------------	--

FICHA TÉCNICA DE INDICADOR		Código IN09
Denominación	Esfuerzo de difusión de la oferta formativa	
Identificación del proceso o procesos al o a los que afecta	PE02. Diseño de la oferta formativa de la Universidad PC01. Diseño de la oferta formativa de los Centros	
Definición	Se pretende medir el esfuerzo realizado para difundir la oferta formativa Se distinguirán dos resultados: la difusión de la oferta formativa de la Universidad y la difusión de la oferta formativa del Centro Los posibles medios de difusión de la información son los siguientes: Página web, prensa/radio, reuniones informativas o similares, folletos informativos, CDs, expositores de prensa gratuita en Centros, canal interno de TV UMA-TV, Listas de distribución, etc.	
Fórmula de cálculo	Sí/No se difunde la información	
Fuente	Vicerrectorado de Estudiantes Dirección General de Comunicación Centro	
Responsable	Coordinador de Calidad del Centro	
Periodicidad	Anual, antes de la revisión del Sistema	

Edición	Fecha	Motivo de la modificación
00	29/06/09	Edición Inicial

Elaboración: Comisión de Garantía de la Calidad del Centro Fecha: 23/06/09	Revisión: Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social Fecha: 26/06/09	Aprobación: Junta de Centro Fecha: 29/06/09
---	--	--

 UNIVERSIDAD DE MÁLAGA	IN10	 E.T.S. Ingeniería de Telecomunicación
--	-------------	--

FICHA TÉCNICA DE INDICADOR		Código IN10
Denominación	Existencia de una Política de Personal Académico	
Identificación del proceso o procesos al o a los que afecta	PE03. Definición de la política de personal académico	
Definición	A través de este indicador se puede evidenciar/verificar la existencia de un documento que recoja la definición de la política de personal académico	
Fórmula de cálculo	Sí/No	
Fuente	Vicerrectorado de Profesorado, Formación y Coordinación	
Responsable	Vicerrectorado de Profesorado, Formación y Coordinación	
Periodicidad	Anual, antes de la revisión del Sistema	

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

Elaboración: Vicerrectorado de Profesorado, Formación y Coordinación Fecha: 15/04/08	Revisión: Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social Fecha: 26/06/09	Aprobación: Consejo de Gobierno Fecha: 30/04/08
---	--	--

 UNIVERSIDAD DE MÁLAGA	IN11	 E.T.S. Ingeniería de Telecomunicación
--	-------------	--

FICHA TÉCNICA DE INDICADOR		Código IN11
Denominación	Esfuerzo de difusión de la Política de Personal Académico	
Identificación del proceso o procesos al o a los que afecta	PE03. Definición de la política de personal académico	
Definición	A través de este indicador se puede medir el grado de difusión de la política de personal académico El grado máximo que se puede obtener en este indicador es de 3 puntos. Siendo la difusión en: Página web: 1 punto Lista de distribución PDI: 1 punto Carteles, folletos o similares: 1 punto	
Fórmula de cálculo	$\sum$ Puntos de los distintos canales de difusión de la política según los criterios establecidos	
Fuente	Vicerrectorado de Profesorado, Formación y Coordinación	
Responsable	Vicerrectorado de Profesorado, Formación y Coordinación	
Periodicidad	Anual, antes de la revisión del Sistema	

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

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

 UNIVERSIDAD DE MÁLAGA	IN12	 E.T.S. Ingeniería de Telecomunicación
--	-------------	--

FICHA TÉCNICA DE INDICADOR		Código IN12
Denominación	Existencia de una política de personal de administración y servicios	
Identificación del proceso o procesos al o a los que afecta	PE04. Definición de la política de personal de administración y servicios	
Definición	A través de este indicador se puede evidenciar/verificar la existencia de un documento que recoja la definición de la política de personal de administración y servicios	
Fórmula de cálculo	Sí/No	
Fuente	Vicegerencia de RRHH	
Responsable	Vicegerencia de RRHH	
Periodicidad	Anual, antes de la revisión del sistema	

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

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

 UNIVERSIDAD DE MÁLAGA	IN13	 E.T.S. Ingeniería de Telecomunicación
--	-------------	--

FICHA TÉCNICA DE INDICADOR		Código IN13
Denominación	Esfuerzo de difusión de la política de personal de administración y servicios	
Identificación del proceso o procesos al o a los que afecta	PE04. Definición de la política de personal de administración y servicios	
Definición	A través de este indicador se puede medir el grado de difusión de la política de personal de administración y servicios El grado máximo que se puede obtener en este indicador es de 3 puntos. Siendo la difusión en: Página web: 1 punto Lista de distribución PAS: 1 punto Carteles, folletos o similares: 1 punto	
Fórmula de cálculo	$\sum$ Puntos de los distintos canales de difusión de la política según los criterios establecidos	
Fuente	Vicegerencia de RRHH	
Responsable	Vicegerencia de RRHH	
Periodicidad	Anual, antes de la revisión del sistema	

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

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

 UNIVERSIDAD DE MÁLAGA	IN14	 E.T.S. Ingeniería de Telecomunicación
--	-------------	--

FICHA TÉCNICA DE INDICADOR		Código IN14
Denominación	Establecimiento de los indicadores del SGC	
Identificación del proceso o procesos al o a los que afecta	PE05. Medición, análisis y mejora continua	
Definición	Con este indicador se pretende analizar si se miden, analizan y mejoran los procesos, a través de la existencia de los indicadores del SGC	
Fórmula de cálculo	Sí/No	
Fuente	Centro	
Responsable	Coordinador de Calidad del Centro	
Periodicidad	Anual, antes de la revisión del Sistema	

Edición	Fecha	Motivo de la modificación
00	29/06/09	Edición Inicial

Elaboración: Comisión de Garantía de la Calidad del Centro Fecha: 23/06/09	Revisión: Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social Fecha: 26/06/09	Aprobación: Junta de Centro Fecha: 29/06/09
---	--	--

 UNIVERSIDAD DE MÁLAGA	IN15	 E.T.S. Ingeniería de Telecomunicación
--	-------------	--

FICHA TÉCNICA DE INDICADOR		Código IN15
Denominación	Realización del informe final de resultados del SGC	
Identificación del proceso o procesos al o a los que afecta	PE05. Medición, análisis y mejora continua	
Definición	Con este indicador se pretende evidenciar si la Comisión de Garantía de la Calidad del Centro ha realizado el Informe final de resultados del SGC, con el cual se pretende lograr una medición, análisis y mejora continua	
Fórmula de cálculo	Sí/No	
Fuente	Centro	
Responsable	Coordinador de Calidad del Centro	
Periodicidad	Anual, antes de la revisión del Sistema	

Edición	Fecha	Motivo de la modificación
00	29/06/09	Edición Inicial

Elaboración: Comisión de Garantía de la Calidad del Centro Fecha: 23/06/09	Revisión: Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social Fecha: 26/06/09	Aprobación: Junta de Centro Fecha: 29/06/09
---	--	--

 UNIVERSIDAD DE MÁLAGA	IN16	 E.T.S. Ingeniería de Telecomunicación
--	-------------	--

FICHA TÉCNICA DE INDICADOR		Código IN16
Denominación	Porcentaje de acciones de mejora realizadas	
Identificación del proceso o procesos al o a los que afecta	PE05. Medición, análisis y mejora continua	
Definición	Se medirá el porcentaje de acciones de mejora que se han realizado en relación al total de acciones previstas	
Fórmula de cálculo	$(N^{\circ} \text{ de acciones de mejora realizadas} / \text{total de acciones previstas}) * 100$	
Fuente	Centro	
Responsable	Coordinador de Calidad del Centro	
Periodicidad	Anual, antes de la revisión del Sistema	

Edición	Fecha	Motivo de la modificación
00	29/06/09	Edición Inicial

Elaboración: Comisión de Garantía de la Calidad del Centro Fecha: 23/06/09	Revisión: Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social Fecha: 26/06/09	Aprobación: Junta de Centro Fecha: 29/06/09
---	--	--

 UNIVERSIDAD DE MÁLAGA	IN17	 E.T.S. Ingeniería de Telecomunicación
--	-------------	--

FICHA TÉCNICA DE INDICADOR		Código IN17
Denominación	Revisión de los programas formativos	
Identificación del proceso o procesos al o a los que afecta	PC02. Garantía de calidad de los programas formativos	
Definición	Este indicador evidencia la revisión de los distintos programas formativos del Centro Se considerará revisado el programa formativo si ha sido evaluado por la COA u órgano competente, teniendo en cuenta la información proporcionada por la CGC	
Fórmula de cálculo	Sí/No	
Fuente	Centro	
Responsable	Coordinador de Calidad del Centro	
Periodicidad	Anual	

Edición	Fecha	Motivo de la modificación
00	29/06/09	Edición Inicial

Elaboración: Comisión de Garantía de la Calidad del Centro Fecha: 23/06/09	Revisión: Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social Fecha: 26/06/09	Aprobación: Junta de Centro Fecha: 29/06/09
---	--	--

 UNIVERSIDAD DE MÁLAGA	IN18	 E.T.S. Ingeniería de Telecomunicación
--	-------------	--

FICHA TÉCNICA DE INDICADOR		Código IN18
Denominación	Porcentaje de programas de doctorado conforme al RD 1393/07 con mención de calidad	
Identificación del proceso o procesos al o a los que afecta	PC02. Garantía de calidad de los programas formativos	
Definición	Este indicador se calculará teniendo en cuenta el número total de programas de doctorado de Departamentos adscritos al Centro De este número, se calculará el porcentaje que tienen mención de calidad	
Fórmula de cálculo	$(N^{\circ} \text{ de programas de doctorado con mención de calidad} / \text{total de programas de doctorado}) * 100$	
Fuente	Centro	
Responsable	Coordinador de Calidad del Centro	
Periodicidad	Anual, antes de la revisión del Sistema	

Edición	Fecha	Motivo de la modificación
00	29/06/09	Edición Inicial

Elaboración: Comisión de Garantía de la Calidad del Centro Fecha: 23/06/09	Revisión: Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social Fecha: 26/06/09	Aprobación: Junta de Centro Fecha: 29/06/09
---	--	--

 UNIVERSIDAD DE MÁLAGA	IN19	 E.T.S. Ingeniería de Telecomunicación
--	-------------	--

FICHA TÉCNICA DE INDICADOR		Código IN19
Denominación	Nivel de satisfacción de los estudiantes con el proceso de selección, admisión y matriculación	
Identificación del proceso o procesos al o a los que afecta	PC03. Selección, admisión y matriculación de estudiantes	
Definición	Se medirá el nivel de satisfacción de los estudiantes matriculados en titulaciones del Centro con respecto al proceso de selección, admisión y matriculación	
Fórmula de cálculo	Media de los valores de los distintos ítems de la encuesta de satisfacción	
Fuente	Secretaría General	
Responsable	Secretaría General	
Periodicidad	Anual, antes de la revisión del Sistema	

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

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

 UNIVERSIDAD DE MÁLAGA	IN20	 E.T.S. Ingeniería de Telecomunicación
--	-------------	--

FICHA TÉCNICA DE INDICADOR		Código IN20
Denominación	Grado de cobertura de las plazas ofertadas	
Identificación del proceso o procesos al o a los que afecta	PC03. Selección, admisión y matriculación de estudiantes	
Definición	Se realizará una distinción entre las distintas titulaciones que oferta el Centro Se medirá el porcentaje de plazas cubiertas respecto a la oferta realizada	
Fórmula de cálculo	$(N^{\circ} \text{ de plazas cubiertas} / \text{total de plazas ofertadas}) * 100$	
Fuente	Secretaría General	
Responsable	Secretaría General	
Periodicidad	Anual, antes de la revisión del Sistema	

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

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

 UNIVERSIDAD DE MÁLAGA	IN21	 E.T.S. Ingeniería de Telecomunicación
--	-------------	--

FICHA TÉCNICA DE INDICADOR		Código IN21
Denominación	Esfuerzo de difusión de perfiles	
Identificación del proceso o procesos al o a los que afecta	PC04. Definición de perfiles y captación de estudiantes	
Definición	A través de este indicador se puede medir el grado de difusión de los perfiles de ingreso y egreso Los posibles medios de difusión son los siguientes: Página web, prensa/radio, reuniones informativas o similares, folletos informativos, CDs, etc.	
Fórmula de cálculo	Sí/No se difunden los perfiles	
Fuente	Centro	
Responsable	Coordinador de Calidad del Centro	
Periodicidad	Anual, antes de la revisión del Sistema	

Edición	Fecha	Motivo de la modificación
00	29/06/09	Edición Inicial

Elaboración: Comisión de Garantía de la Calidad del Centro Fecha: 23/06/09	Revisión: Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social Fecha: 26/06/09	Aprobación: Junta de Centro Fecha: 29/06/09
---	--	--

 UNIVERSIDAD DE MÁLAGA	IN22	 E.T.S. Ingeniería de Telecomunicación
--	-------------	--

FICHA TÉCNICA DE INDICADOR		Código IN22
Denominación	Demanda de la titulación	
Identificación del proceso o procesos al o a los que afecta	PC04. Definición de perfiles y captación de estudiantes	
Definición	Este indicador pretende medir la captación de estudiantes al relacionar el número de estudiantes preinscritos sobre el total de plazas que se ofertan, diferenciando entre: - Primera opción - Segunda opción - Tercera y sucesivas opciones De esta forma se tendrán tres resultados de este indicador para cada una de las titulaciones oficiales del Centro	
Fórmula de cálculo	$(N^{\circ} \text{ de alumnos preinscritos en cada opción} / \text{total de plazas ofertadas}) * 100$	
Fuente	Secretaría General	
Responsable	Coordinador de Calidad del Centro	
Periodicidad	Anual, antes de la revisión del Sistema	

Edición	Fecha	Motivo de la modificación
00	29/06/09	Edición Inicial

Elaboración: Comisión de Garantía de la Calidad del Centro Fecha: 23/06/09	Revisión: Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social Fecha: 26/06/09	Aprobación: Junta de Centro Fecha: 29/06/09
---	--	--

 UNIVERSIDAD DE MÁLAGA	IN23	 E.T.S. Ingeniería de Telecomunicación
--	-------------	--

FICHA TÉCNICA DE INDICADOR		Código IN23
Denominación	Porcentaje de estudiantes que participan en actividades de orientación	
Identificación del proceso o procesos al o a los que afecta	PC05. Orientación a los estudiantes	
Definición	El Centro estimará el porcentaje de alumnos del mismo que participan en los actividades de orientación, con el fin de valorar la eficacia de los mismos Se trataría de actividades de orientación organizadas por el propio Centro	
Fórmula de cálculo	$\left(\frac{\text{Nº de alumnos del Centro que participan en actividades de orientación}}{\text{total de alumnos del Centro}} \right) \cdot 100$	
Fuente	Centro	
Responsable	Coordinador de Calidad del Centro	
Periodicidad	Anual, antes de la revisión del Sistema	

Edición	Fecha	Motivo de la modificación
00	29/06/09	Edición Inicial

Elaboración: Comisión de Garantía de la Calidad del Centro Fecha: 23/06/09	Revisión: Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social Fecha: 26/06/09	Aprobación: Junta de Centro Fecha: 29/06/09
---	--	--

 UNIVERSIDAD DE MÁLAGA	IN24	 E.T.S. Ingeniería de Telecomunicación
--	-------------	--

FICHA TÉCNICA DE INDICADOR		Código IN24
Denominación	Nivel de satisfacción de los estudiantes con las actividades de orientación	
Identificación del proceso o procesos al o a los que afecta	PC05. Orientación a los estudiantes	
Definición	El Centro deberá realizar una encuesta a los alumnos que participan en las actividades de orientación organizadas por el mismo, con el fin de medir su nivel de satisfacción	
Fórmula de cálculo	Media de los ítems correspondientes de la encuesta	
Fuente	Centro	
Responsable	Coordinador de Calidad del Centro	
Periodicidad	Anual, antes de la revisión del Sistema	

Edición	Fecha	Motivo de la modificación
00	29/06/09	Edición Inicial

Elaboración: Comisión de Garantía de la Calidad del Centro Fecha: 23/06/09	Revisión: Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social Fecha: 26/06/09	Aprobación: Junta de Centro Fecha: 29/06/09
---	--	--

 UNIVERSIDAD DE MÁLAGA	IN25	 E.T.S. Ingeniería de Telecomunicación
--	-------------	--

FICHA TÉCNICA DE INDICADOR		Código IN25
Denominación	Porcentaje de asignaturas con programa completo	
Identificación del proceso o procesos al o a los que afecta	PC06. Planificación y desarrollo de la enseñanza	
Definición	Se deberá diferenciar entre las distintas titulaciones que imparte el Centro Para el cálculo del indicador se tiene en cuenta la tipología de información que recoge el programa de las asignaturas dentro de la programación docente del PROA: objetivos, contenidos, bibliografía, evaluación y actividades complementarias Se entiende por “asignatura con programa completo” aquella cuyo programa recoge la información de al menos 4 de los 5 aspectos que recopila dicha programación	
Fórmula de cálculo	$(\text{N}^\circ \text{ de asignaturas con programa completo} / \text{Total de asignaturas}) * 100$	
Fuente	Vicerrectorado de Ordenación Académica	
Responsable	Coordinador de Calidad del Centro	
Periodicidad	Anual, antes de la revisión del Sistema	

Edición	Fecha	Motivo de la modificación
00	29/06/09	Edición Inicial

Elaboración: Comisión de Garantía de la Calidad del Centro Fecha: 23/06/09	Revisión: Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social Fecha: 26/06/09	Aprobación: Junta de Centro Fecha: 29/06/09
---	--	--

 UNIVERSIDAD DE MÁLAGA	IN26	 E.T.S. Ingeniería de Telecomunicación
--	-------------	--

FICHA TÉCNICA DE INDICADOR		Código IN26
Denominación	Grado de cumplimiento de la planificación	
Identificación del proceso o procesos al o a los que afecta	PC06. Planificación y desarrollo de la enseñanza	
Definición	Se deberá diferenciar entre las distintas titulaciones que imparte el Centro La información se obtiene de la opinión de los alumnos recabada a través de la encuesta sobre la labor docente del profesorado	
Fórmula de cálculo	Media de los ítems 5, 7 y 8 de la encuesta sobre la labor docente del profesorado	
Fuente	Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social	
Responsable	Coordinador de Calidad del Centro	
Periodicidad	Anual, antes de la revisión del Sistema	

Edición	Fecha	Motivo de la modificación
00	29/06/09	Edición Inicial

Elaboración: Comisión de Garantía de la Calidad del Centro Fecha: 23/06/09	Revisión: Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social Fecha: 26/06/09	Aprobación: Junta de Centro Fecha: 29/06/09
---	--	--

 UNIVERSIDAD DE MÁLAGA	IN27	 E.T.S. Ingeniería de Telecomunicación
--	-------------	---

FICHA TÉCNICA DE INDICADOR		Código IN27
Denominación	Tasa de rendimiento por curso	
Identificación del proceso o procesos al o a los que afecta	PC06. Planificación y desarrollo de la enseñanza PC07. Evaluación del aprendizaje	
Definición	Para el cálculo de este indicador se realizará una diferenciación entre las distintas titulaciones que oferte el Centro Se mide la relación de créditos superados sobre los créditos matriculados Siendo, a: nº de créditos superados en el curso x b: nº de créditos matriculados en el curso x x: curso anterior al que se realiza la medición del indicador	
Fórmula de cálculo	$(a/b) \cdot 100$	
Fuente	Servicio Central de Informática	
Responsable	Coordinador de Calidad del Centro	
Periodicidad	Anual, antes de la revisión del Sistema	

Edición	Fecha	Motivo de la modificación
00	29/06/09	Edición Inicial

Elaboración: Comisión de Garantía de la Calidad del Centro Fecha: 23/06/09	Revisión: Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social Fecha: 26/06/09	Aprobación: Junta de Centro Fecha: 29/06/09
---	--	--

 UNIVERSIDAD DE MÁLAGA	IN28	 E.T.S. Ingeniería de Telecomunicación
--	-------------	--

FICHA TÉCNICA DE INDICADOR		Código IN28
Denominación	Tasa de éxito	
Identificación del proceso o procesos al o a los que afecta	PC07. Evaluación del aprendizaje	
Definición	Para el cálculo de este indicador se realizará una diferenciación entre las distintas titulaciones que oferte el Centro Se mide la relación de créditos superados sobre los créditos presentados Siendo, a: nº de créditos superados en el curso x b: nº de créditos presentados en el curso x x: curso anterior al que se realiza la medición del indicador	
Fórmula de cálculo	$(a/b) \cdot 100$	
Fuente	Servicio Central de Informática	
Responsable	Coordinador de Calidad del Centro	
Periodicidad	Anual, antes de la revisión del Sistema	

Edición	Fecha	Motivo de la modificación
00	29/06/09	Edición Inicial

Elaboración: Comisión de Garantía de la Calidad del Centro Fecha: 23/06/09	Revisión: Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social Fecha: 26/06/09	Aprobación: Junta de Centro Fecha: 29/06/09
---	--	--

 UNIVERSIDAD DE MÁLAGA	IN29	 E.T.S. Ingeniería de Telecomunicación
--	-------------	--

FICHA TÉCNICA DE INDICADOR		Código IN29
Denominación	Satisfacción del alumnado con los sistemas de evaluación	
Identificación del proceso o procesos al o a los que afecta	PC07. Evaluación del aprendizaje	
Definición	Se deberá diferenciar entre las distintas titulaciones que imparte el Centro La información se obtiene de la opinión de los alumnos recabada a través de la encuesta sobre la labor docente del profesorado	
Fórmula de cálculo	Media de los ítems 20 y 21 de la encuesta sobre la labor docente del profesorado	
Fuente	Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social	
Responsable	Coordinador de Calidad del Centro	
Periodicidad	Anual, antes de la revisión del Sistema	

Edición	Fecha	Motivo de la modificación
00	29/06/09	Edición Inicial

Elaboración:	Revisión:	Aprobación:
Comisión de Garantía de la Calidad del Centro	Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social	Junta de Centro
Fecha: 23/06/09	Fecha: 26/06/09	Fecha: 29/06/09

 UNIVERSIDAD DE MÁLAGA	IN30	 E.T.S. Ingeniería de Telecomunicación
--	--------------------	--

FICHA TÉCNICA DE INDICADOR		Código IN30
Denominación	Porcentaje de alumnos del Centro que participan en programas de movilidad	
Identificación del proceso o procesos al o a los que afecta	PC08. Gestión y revisión de la movilidad de los estudiantes enviados	
Definición	Se medirá el porcentaje de alumnos del Centro que participan en programas de movilidad (estudiantes enviados) del total de alumnos matriculados en el Centro	
Fórmula de cálculo	$(N^{\circ} \text{ de alumnos del Centro que participan en programas de movilidad} / \text{total de alumnos del Centro}) * 100$	
Fuente	Vicerrectorado de Relaciones Internacionales	
Responsable	Vicerrectorado de Relaciones Internacionales	
Periodicidad	Anual, antes de la revisión del Sistema	

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

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

 UNIVERSIDAD DE MÁLAGA	IN31	 E.T.S. Ingeniería de Telecomunicación
--	-------------	--

FICHA TÉCNICA DE INDICADOR		Código IN31
Denominación	Grado de satisfacción de los alumnos que participan en programas de movilidad (enviados)	
Identificación del proceso o procesos al o a los que afecta	PC08. Gestión y revisión de la movilidad de los estudiantes enviados	
Definición	A través de una encuesta que se realizará a los alumnos de la Universidad de Málaga que participan en programas de movilidad, se medirá su nivel de satisfacción Se diferenciarán los resultados por Centros	
Fórmula de cálculo	Media de los ítems correspondientes de la encuesta	
Fuente	Vicerrectorado de Relaciones Internacionales	
Responsable	Vicerrectorado de Relaciones Internacionales	
Periodicidad	Anual, antes de la revisión del Sistema	

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

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

 UNIVERSIDAD DE MÁLAGA	IN32	 E.T.S. Ingeniería de Telecomunicación
--	-------------	--

FICHA TÉCNICA DE INDICADOR		Código IN32
Denominación	Porcentaje de alumnos que participan en programas de movilidad cuyo destino es el Centro sobre el total de alumnos que recibe la Universidad	
Identificación del proceso o procesos al o a los que afecta	PC09. Gestión y revisión de la movilidad de los estudiantes recibidos	
Definición	Se medirá el porcentaje de alumnos cuyo destino es el Centro, sobre el total de alumnos que recibe la Universidad	
Fórmula de cálculo	$(N^{\circ} \text{ de alumnos que recibe el Centro} / \text{total de alumnos que recibe la Universidad}) * 100$	
Fuente	Vicerrectorado de Relaciones Internacionales	
Responsable	Vicerrectorado de Relaciones Internacionales	
Periodicidad	Anual, antes de la revisión del Sistema	

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

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

 UNIVERSIDAD DE MÁLAGA	IN33	 E.T.S. Ingeniería de Telecomunicación
--	-------------	--

FICHA TÉCNICA DE INDICADOR		Código IN33
Denominación	Grado de satisfacción de los alumnos que participan en programas de movilidad (recibidos)	
Identificación del proceso o procesos al o a los que afecta	PC09. Gestión y revisión de la movilidad de los estudiantes recibidos	
Definición	A través de una encuesta que se realizará a los alumnos que recibe la Universidad, se medirá su nivel de satisfacción con el programa correspondiente Se diferenciarán los resultados por Centros	
Fórmula de cálculo	Media de los ítems correspondientes de la encuesta	
Fuente	Vicerrectorado de Relaciones Internacionales	
Responsable	Vicerrectorado de Relaciones Internacionales	
Periodicidad	Anual, antes de la revisión del Sistema	

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

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

 UNIVERSIDAD DE MÁLAGA	IN34	 E.T.S. Ingeniería de Telecomunicación
--	-------------	--

FICHA TÉCNICA DE INDICADOR		Código IN34
Denominación	Número de usuarios asesorados por el Servicio de Orientación	
Identificación del proceso o procesos al o a los que afecta	PC10. Gestión y revisión de la orientación e inserción profesional	
Definición	Se medirá el número de usuarios que acceden al Servicio de Orientación de la Universidad de Málaga y que son asesorados por el mismo	
Fórmula de cálculo	Nº de usuarios asesorados	
Fuente	Vicerrectorado de Relaciones Universidad-Empresa	
Responsable	Vicerrectorado de Relaciones Universidad-Empresa	
Periodicidad	Anual, antes de la revisión del Sistema	

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

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

 UNIVERSIDAD DE MÁLAGA	IN35	 E.T.S. Ingeniería de Telecomunicación
--	-------------	--

FICHA TÉCNICA DE INDICADOR		Código IN35
Denominación	Nivel de satisfacción de los usuarios con respecto a los servicios de orientación profesional	
Identificación del proceso o procesos al o a los que afecta	PC10. Gestión y revisión de la orientación e inserción profesional	
Definición	A través de una encuesta que se realizará a los usuarios del Servicio de Orientación, se medirá su nivel de satisfacción con dicho Servicio	
Fórmula de cálculo	Media de los ítems correspondientes de la encuesta	
Fuente	Vicerrectorado de Relaciones Universidad-Empresa	
Responsable	Vicerrectorado de Relaciones Universidad-Empresa	
Periodicidad	Anual, antes de la revisión del Sistema	

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

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

 UNIVERSIDAD DE MÁLAGA	IN36	 E.T.S. Ingeniería de Telecomunicación
--	-------------	--

FICHA TÉCNICA DE INDICADOR		Código IN36
Denominación	Inserción en el tejido socioeconómico de los egresados	
Identificación del proceso o procesos al o a los que afecta	PC10. Gestión y revisión de la orientación e inserción profesional PC12. Análisis y medición de los resultados de la formación PC02. Garantía de calidad de los programas formativos	
Definición	Se deberá diferenciar entre los egresados de las distintas titulaciones que imparte el Centro Este indicador se obtiene del Contrato Programa firmado entre la Universidad de Málaga y la Consejería de Educación, Ciencia y Empresa (Indicador 1.3.1. de Formación)	
Fórmula de cálculo	Predefinida por el Contrato Programa firmado entre la Universidad de Málaga y la Consejería de Educación, Ciencia y Empresa	
Fuente	Vicerrectorado de Relaciones Universidad-Empresa	
Responsable	Vicerrectorado de Relaciones Universidad-Empresa	
Periodicidad	Anual, antes de la revisión del Sistema	

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

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

 UNIVERSIDAD DE MÁLAGA	IN37	 E.T.S. Ingeniería de Telecomunicación
--	-------------	--

FICHA TÉCNICA DE INDICADOR		Código IN37
Denominación	Oferta de prácticas externas	
Identificación del proceso o procesos al o a los que afecta	PC11. Gestión de las prácticas externas	
Definición	Se distinguirá el resultado en función de las distintas titulaciones del Centro Se medirá, para cada curso académico, el nº de plazas de prácticas externas que se ofertan, en relación con los alumnos que solicitan dichas prácticas	
Fórmula de cálculo	Nº de plazas de prácticas externas ofertadas/nº de alumnos que solicitan prácticas	
Fuente	Centro	
Responsable	Coordinador de Calidad del Centro	
Periodicidad	Anual, antes de la revisión del Sistema	

Edición	Fecha	Motivo de la modificación
00	29/06/09	Edición Inicial

Elaboración: Comisión de Garantía de la Calidad del Centro Fecha: 23/06/09	Revisión: Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social Fecha: 26/06/09	Aprobación: Junta de Centro Fecha: 29/06/09
---	--	--

 UNIVERSIDAD DE MÁLAGA	IN38	 E.T.S. Ingeniería de Telecomunicación
--	-------------	---

FICHA TÉCNICA DE INDICADOR		Código IN38
Denominación	Nivel de satisfacción con las prácticas externas	
Identificación del proceso o procesos al o a los que afecta	PC11. Gestión de las prácticas externas	
Definición	A través de una encuesta que se realizará a los alumnos que realizan prácticas externas, se medirá su nivel de satisfacción con las mismas	
Fórmula de cálculo	Media de los ítems correspondientes de la encuesta	
Fuente	Centro/Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social	
Responsable	Coordinador de Calidad del Centro	
Periodicidad	Anual, antes de la revisión del Sistema	

Edición	Fecha	Motivo de la modificación
00	29/06/09	Edición Inicial

Elaboración: Comisión de Garantía de la Calidad del Centro Fecha: 23/06/09	Revisión: Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social Fecha: 26/06/09	Aprobación: Junta de Centro Fecha: 29/06/09
---	--	--

 UNIVERSIDAD DE MÁLAGA	IN39	 E.T.S. Ingeniería de Telecomunicación
--	-------------	--

FICHA TÉCNICA DE INDICADOR		Código IN39
Denominación	Número de informes negativos de la ANECA	
Identificación del proceso o procesos al o a los que afecta	PC13. Suspensión del título	
Definición	En el cálculo del indicador, se diferenciará el resultado global de la Universidad y el del propio Centro En las evaluaciones que realizará la ANECA de los nuevos títulos, se medirá el número de informes negativos que emita dicha agencia	
Fórmula de cálculo	Número de informes negativos de la ANECA	
Fuente	Vicerrectorado de Ordenación Académica	
Responsable	Vicerrectorado de Ordenación Académica	
Periodicidad	Anual, antes de la revisión del Sistema	

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

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

 UNIVERSIDAD DE MÁLAGA	IN40	 E.T.S. Ingeniería de Telecomunicación
--	-------------	--

FICHA TÉCNICA DE INDICADOR		Código IN40
Denominación	Cumplimiento de la difusión de la información	
Identificación del proceso o procesos al o a los que afecta	PC14. Información pública	
Definición	Se verificará si se cumple con el procedimiento de difusión de la información para el Sistema de Garantía de la Calidad del Centro	
Fórmula de cálculo	Sí/No	
Fuente	Centro	
Responsable	Coordinador de Calidad del Centro	
Periodicidad	Anual, antes de la revisión del Sistema	

Edición	Fecha	Motivo de la modificación
00	29/06/09	Edición Inicial

Elaboración: Comisión de Garantía de la Calidad del Centro Fecha: 23/06/09	Revisión: Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social Fecha: 26/06/09	Aprobación: Junta de Centro Fecha: 29/06/09
---	--	--

 UNIVERSIDAD DE MÁLAGA	IN41	 E.T.S. Ingeniería de Telecomunicación
--	--------------------	--

FICHA TÉCNICA DE INDICADOR		Código IN41
Denominación	Nivel de satisfacción de los usuarios con respecto a la gestión de expedientes y tramitación de títulos	
Identificación del proceso o procesos al o a los que afecta	PA02. Gestión de expedientes y tramitación de títulos	
Definición	Se medirá el nivel de satisfacción de los usuarios (estudiantes) matriculados en titulaciones del Centro con respecto al proceso de gestión de expedientes y tramitación de títulos	
Fórmula de cálculo	Media de los valores de los distintos ítems de la encuesta de satisfacción	
Fuente	Secretaría General	
Responsable	Secretaría General	
Periodicidad	Anual, antes de la revisión del Sistema	

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

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

 UNIVERSIDAD DE MÁLAGA	IN42	 E.T.S. Ingeniería de Telecomunicación
--	-------------	---

FICHA TÉCNICA DE INDICADOR		Código IN42
Denominación	Número de quejas y reclamaciones recibidas sobre la gestión de expedientes y tramitación de títulos	
Identificación del proceso o procesos al o a los que afecta	PA02. Gestión de expedientes y tramitación de títulos	
Definición	Se medirá, una vez al año, el número de quejas y reclamaciones que se reciben relativas a la gestión de expedientes y tramitación de títulos Se tendrán en cuenta aquellas reclamaciones y quejas que cursen alumnos del Centro	
Fórmula de cálculo	Media de los valores de los distintos ítems de la encuesta de satisfacción	
Fuente	Secretaría General	
Responsable	Secretaría General	
Periodicidad	Anual, antes de la revisión del Sistema	

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

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

 UNIVERSIDAD DE MÁLAGA	IN43	 E.T.S. Ingeniería de Telecomunicación
--	-------------	--

FICHA TÉCNICA DE INDICADOR		Código IN43
Denominación	Grado de cumplimiento de las necesidades de personal académico	
Identificación del proceso o procesos al o a los que afecta	PA03. Captación y selección del personal académico	
Definición	Se pretende medir el grado en que se han cubierto las necesidades de personal académico del Centro. Para ello, se medirá el porcentaje en que se han atendido a dichas necesidades, es decir, el número de peticiones cubiertas sobre el total que ha realizado el Centro.	
Fórmula de cálculo	$(N^{\circ} \text{ de necesidades cubiertas} / \text{total de peticiones realizadas}) * 100$	
Fuente	Vicerrectorado de Profesorado, Formación y Coordinación	
Responsable	Vicerrectorado de Profesorado, Formación y Coordinación	
Periodicidad	Anual, antes de la revisión del Sistema	

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

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

 UNIVERSIDAD DE MÁLAGA	IN44	 E.T.S. Ingeniería de Telecomunicación
--	-------------	--

FICHA TÉCNICA DE INDICADOR		Código IN44
Denominación	Relación porcentual entre el número total de PDI funcionario sobre el total de PDI	
Identificación del proceso o procesos al o a los que afecta	PA03. Captación y selección del personal académico	
Definición	Con este indicador se pretende medir la estabilidad del personal académico Se calculará midiendo el porcentaje de profesores funcionarios que imparten docencia en el Centro con respecto al total de profesores que imparten docencia en el Centro	
Fórmula de cálculo	$(N^{\circ} \text{ de PDI funcionario} / \text{total de PDI}) * 100$	
Fuente	Vicerrectorado de Profesorado, Formación y Coordinación	
Responsable	Vicerrectorado de Profesorado, Formación y Coordinación	
Periodicidad	Anual, antes de la revisión del Sistema	

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

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

 UNIVERSIDAD DE MÁLAGA	IN45	 E.T.S. Ingeniería de Telecomunicación
--	-------------	--

FICHA TÉCNICA DE INDICADOR		Código IN45
Denominación	Porcentaje de mujeres entre el total de PDI	
Identificación del proceso o procesos al o a los que afecta	PA03. Captación y selección del personal académico	
Definición	Con este indicador se pretende medir el grado de paridad Se calculará midiendo el porcentaje de profesoras que imparten docencia en el Centro con respecto al total de profesores que imparten docencia en el Centro	
Fórmula de cálculo	$(N^{\circ} \text{ de PDI mujeres} / \text{total de PDI}) * 100$	
Fuente	Vicerrectorado de Profesorado, Formación y Coordinación	
Responsable	Vicerrectorado de Profesorado, Formación y Coordinación	
Periodicidad	Anual, antes de la revisión del Sistema	

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

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

 UNIVERSIDAD DE MÁLAGA	IN46	 E.T.S. Ingeniería de Telecomunicación
--	-------------	--

FICHA TÉCNICA DE INDICADOR		Código IN46
Denominación	Realización del informe global de la Universidad	
Identificación del proceso o procesos al o a los que afecta	PA03. Captación y selección del personal académico	
Definición	Se medirá si, tal y como marca el procedimiento, se realiza el informe global de la Universidad que analiza cómo se ha ejecutado el procedimiento y las posibles mejoras al mismo	
Fórmula de cálculo	Sí/No	
Fuente	Vicerrectorado de Profesorado, Formación y Coordinación	
Responsable	Vicerrectorado de Profesorado, Formación y Coordinación	
Periodicidad	Anual, antes de la revisión del Sistema	

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

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

 UNIVERSIDAD DE MÁLAGA	IN47	 E.T.S. Ingeniería de Telecomunicación
--	--------------------	--

FICHA TÉCNICA DE INDICADOR		Código IN47
Denominación	Porcentaje de informes de Departamentos/Centros recibidos	
Identificación del proceso o procesos al o a los que afecta	PA03. Captación y selección del personal académico	
Definición	Cada Departamento y Centro que hayan realizado peticiones de necesidades de PDI, tendrá que realizar un informe donde se justifique el grado de cobertura de estas necesidades Con este indicador se calculará el porcentaje de informes que ha recibido el Vicerrectorado de Profesorado, Formación y Coordinación de aquellos Departamentos (con docencia en el Centro) que hubiesen realizado peticiones, así como del propio Centro	
Fórmula de cálculo	$(N^{\circ} \text{ de informes recibidos} / \text{total a recibir}) * 100$	
Fuente	Vicerrectorado de Profesorado, Formación y Coordinación	
Responsable	Vicerrectorado de Profesorado, Formación y Coordinación	
Periodicidad	Anual, antes de la revisión del Sistema	

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

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

 UNIVERSIDAD DE MÁLAGA	IN48	 E.T.S. Ingeniería de Telecomunicación
--	-------------	--

FICHA TÉCNICA DE INDICADOR		Código IN48
Denominación	Nivel de cumplimiento de la oferta pública	
Identificación del proceso o procesos al o a los que afecta	PA04. Captación y selección del personal de administración y servicios	
Definición	A través de este indicador, se puede conocer el porcentaje de plazas que se cubren de la oferta pública	
Fórmula de cálculo	$(N^{\circ} \text{ de plazas convocadas} / n^{\circ} \text{ de plazas de la oferta pública}) * 100$	
Fuente	Vicegerencia de RRHH	
Responsable	Vicegerencia de RRHH	
Periodicidad	Anual, antes de la revisión del sistema	

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

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

 UNIVERSIDAD DE MÁLAGA	IN49	 E.T.S. Ingeniería de Telecomunicación
--	-------------	--

FICHA TÉCNICA DE INDICADOR		Código IN49
Denominación	Nivel de satisfacción del alumnado con respecto a la actividad docente	
Identificación del proceso o procesos al o a los que afecta	PA05. Evaluación, promoción, reconocimiento e incentivos del personal académico	
Definición	Se deberá diferenciar entre las distintas titulaciones que imparte el Centro Este indicador se obtiene del Programa DOCENTIA (evaluación de la actividad docente del profesorado)	
Fórmula de cálculo	Predefinida por el Programa DOCENTIA	
Fuente	Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social	
Responsable	Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social	
Periodicidad	Anual, antes de la revisión del Sistema	

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

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

 UNIVERSIDAD DE MÁLAGA	IN50	 E.T.S. Ingeniería de Telecomunicación
--	-------------	--

FICHA TÉCNICA DE INDICADOR		Código IN50
Denominación	Porcentaje de informes valorativos del proceso recibidos	
Identificación del proceso o procesos al o a los que afecta	PA05. Evaluación, promoción, reconocimiento e incentivos del personal académico	
Definición	Según el procedimiento, anualmente se solicita de los Centros y Departamentos un informe valorativo sobre el proceso visto desde su Unidad Con este indicador analizaremos el porcentaje de informes que ha recibido el Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social, respecto al total que debería haber recibido de Departamentos (con docencia en el Centro) y del propio Centro	
Fórmula de cálculo	$(N^{\circ} \text{ de informes recibidos} / \text{total informes a recibir}) * 100$	
Fuente	Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social	
Responsable	Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social	
Periodicidad	Anual, antes de la revisión del Sistema	

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

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

 UNIVERSIDAD DE MÁLAGA	IN51	 E.T.S. Ingeniería de Telecomunicación
--	-------------	--

FICHA TÉCNICA DE INDICADOR		Código IN51
Denominación	Porcentaje de servicios con una gestión por procesos	
Identificación del proceso o procesos al o a los que afecta	PA06. Evaluación, promoción, reconocimiento e incentivos del personal de administración y servicios	
Definición	A través de este indicador se puede conocer los servicios o unidades (del Centro) que tienen implantada una gestión por procesos	
Fórmula de cálculo	$(N^{\circ} \text{ de servicios o unidades con gestión por procesos} / n^{\circ} \text{ total de servicios o unidades del Centro}) * 100$	
Fuente	Vicegerencia de Organización y Mejora de los Servicios	
Responsable	Vicegerencia de Organización y Mejora de los Servicios	
Periodicidad	Anual, antes de la revisión del sistema	

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

Elaboración: Vicegerencia de Organización y Mejora de los Servicios Fecha: 15/04/08	Revisión: Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social Fecha: 24/04/08	Aprobación: Consejo de Gobierno Fecha: 30/04/08
--	--	--

 UNIVERSIDAD DE MÁLAGA	IN52	 E.T.S. Ingeniería de Telecomunicación
--	-------------	--

FICHA TÉCNICA DE INDICADOR		Código IN52
Denominación	Porcentaje de puestos con competencias definidas	
Identificación del proceso o procesos al o a los que afecta	PA06. Evaluación, promoción, reconocimiento e incentivos del personal de administración y servicios	
Definición	A través de este indicador se puede conocer el porcentaje de puestos de trabajo (de PAS del Centro) que tienen definidas las competencias	
Fórmula de cálculo	$(N^{\circ} \text{ de puestos con competencias definidas} / n^{\circ} \text{ total de puestos de trabajo del Centro}) * 100$	
Fuente	Vicegerencia de RRHH	
Responsable	Vicegerencia de RRHH	
Periodicidad	Anual, antes de la revisión del sistema	

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

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

 UNIVERSIDAD DE MÁLAGA	IN53	 E.T.S. Ingeniería de Telecomunicación
--	-------------	--

FICHA TÉCNICA DE INDICADOR		Código IN53
Denominación	Número de personas promocionadas por servicio	
Identificación del proceso o procesos al o a los que afecta	PA06. Evaluación, promoción, reconocimiento e incentivos del personal de administración y servicios	
Definición	A través de este indicador se puede conocer el número de personal de administración y servicios del Centro que se han promocionado Se distinguirá entre las distintas Unidades o Servicios del Centro	
Fórmula de cálculo	Número de personas promocionadas por Servicios o Unidades del Centro	
Fuente	Vicegerencia de RRHH	
Responsable	Vicegerencia de RRHH	
Periodicidad	Anual, antes de la revisión del sistema	

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

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

 UNIVERSIDAD DE MÁLAGA	IN54	 E.T.S. Ingeniería de Telecomunicación
--	-------------	---

FICHA TÉCNICA DE INDICADOR		Código IN54
Denominación	Porcentaje de profesores que participan en actividades de formación organizadas en la UMA	
Identificación del proceso o procesos al o a los que afecta	PA07. Formación del personal académico	
Definición	A través de este indicador se puede conocer el porcentaje de PDI con docencia en el Centro que participa en actividades de formación organizadas por el Vicerrectorado de Profesorado, Formación y Coordinación y por el Vicerrectorado de Innovación y Desarrollo Tecnológico.	
Fórmula de cálculo	$(N^{\circ} \text{ de PDI que participa en actividades de formación} / \text{total de PDI}) * 100$	
Fuente	Vicerrectorado de Profesorado, Formación y Coordinación Vicerrectorado de Innovación y Desarrollo Tecnológico	
Responsable	Vicerrectorado de Profesorado, Formación y Coordinación Vicerrectorado de Innovación y Desarrollo Tecnológico	
Periodicidad	Anual, antes de la revisión del sistema	

Edición	Fecha	Motivo de la modificación
00	30/04/08	Edición Inicial
01	dd/mm/aa	Modificación de los órganos de elaboración

Elaboración: Vicerrectorado de Profesorado, Formación y Coordinación Vicerrectorado de Innovación y Desarrollo Tecnológico Fecha: 05/02/09	Revisión: Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social Fecha: 06/02/09	Aprobación: Consejo de Gobierno Fecha: dd/mm/aa
---	---	---

 UNIVERSIDAD DE MÁLAGA	IN55	 E.T.S. Ingeniería de Telecomunicación
--	-------------	--

FICHA TÉCNICA DE INDICADOR		Código IN55
Denominación	Grado de satisfacción del PDI con la formación recibida	
Identificación del proceso o procesos al o a los que afecta	PA07. Formación del personal académico	
Definición	Se medirá el grado de satisfacción del profesorado, a través de la encuesta de satisfacción que se realiza al PDI que participa en actividades de formación, organizadas por el Vicerrectorado de Profesorado, Formación y Coordinación y por el Vicerrectorado de Innovación y Desarrollo Tecnológico. Con la finalización de cada actividad formativa se pasará la mencionada encuesta	
Fórmula de cálculo	Media de los ítems de la encuesta	
Fuente	Vicerrectorado de Profesorado, Formación y Coordinación Vicerrectorado de Innovación y Desarrollo Tecnológico.	
Responsable	Vicerrectorado de Profesorado, Formación y Coordinación Vicerrectorado de Innovación y Desarrollo Tecnológico.	
Periodicidad	Anual, antes de la revisión del sistema	

Edición	Fecha	Motivo de la modificación
00	30/04/08	Edición Inicial
01	dd/mm/aa	Modificación de los órganos de elaboración

Elaboración: Vicerrectorado de Profesorado, Formación y Coordinación Vicerrectorado de Innovación y Desarrollo Tecnológico Fecha: 05/02/09	Revisión: Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social Fecha: 06/02/09	Aprobación: Consejo de Gobierno Fecha: dd/mm/aa
---	---	---

 UNIVERSIDAD DE MÁLAGA	IN56	 E.T.S. Ingeniería de Telecomunicación
--	-------------	---

FICHA TÉCNICA DE INDICADOR		Código IN56
Denominación	Porcentaje de personal de administración y servicios que participa en actividades de formación	
Identificación del proceso o procesos al o a los que afecta	PA08. Formación del personal de administración y servicios	
Definición	A través de este indicador se puede conocer el porcentaje de personal de administración y servicios del Centro que participa en actividades de formación organizadas por el Servicio de Formación de la Universidad de Málaga El cálculo se realizará sobre el total de PAS adscrito al Centro	
Fórmula de cálculo	$(N^{\circ} \text{ de PAS que participa en actividades de formación} / \text{total de PAS}) * 100$	
Fuente	Vicegerencia de RRHH	
Responsable	Vicegerencia de RRHH	
Periodicidad	Anual, antes de la revisión del sistema	

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

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

 UNIVERSIDAD DE MÁLAGA	IN57	 E.T.S. Ingeniería de Telecomunicación
--	-------------	--

FICHA TÉCNICA DE INDICADOR		Código IN57
Denominación	Grado de satisfacción del personal de administración y servicios con la formación recibida	
Identificación del proceso o procesos al o a los que afecta	PA08. Formación del personal de administración y servicios	
Definición	A través de este indicador se puede conocer la opinión del personal de administración y servicios sobre el grado de satisfacción de las distintas actividades formación organizadas por la UMA La información del indicador se ha de proporcionar por acción formativa donde haya participado el personal del Centro	
Fórmula de cálculo	Media de los valores de los distintos ítems de la encuesta de satisfacción	
Fuente	Vicegerencia de RRHH	
Responsable	Vicegerencia de RRHH	
Periodicidad	Anual, antes de la revisión del sistema	

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

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

 UNIVERSIDAD DE MÁLAGA	IN58	 E.T.S. Ingeniería de Telecomunicación
--	-------------	--

FICHA TÉCNICA DE INDICADOR		Código IN58
Denominación	Satisfacción de los grupos de interés con respecto a los recursos materiales	
Identificación del proceso o procesos al o a los que afecta	PA09. Gestión de recursos materiales	
Definición	Se medirá a través de la encuesta que se realizará a los distintos grupos de interés, usuarios directos de los recursos materiales del Centro: alumnos, PDI y PAS Se tomará el valor medio de los ítems que se destinen a medir los recursos materiales	
Fórmula de cálculo	Media de los ítems de la encuesta	
Fuente	Centro	
Responsable	Coordinador de Calidad del Centro	
Periodicidad	Anual, antes de la revisión del sistema	

Edición	Fecha	Motivo de la modificación
00	29/06/09	Edición Inicial

Elaboración: Comisión de Garantía de la Calidad del Centro Fecha: 23/06/09	Revisión: Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social Fecha: 26/06/09	Aprobación: Junta de Centro Fecha: 29/06/09
---	--	--

 UNIVERSIDAD DE MÁLAGA	IN59	 E.T.S. Ingeniería de Telecomunicación
--	-------------	--

FICHA TÉCNICA DE INDICADOR		Código IN59
Denominación	Número de puestos de trabajo por estudiante	
Identificación del proceso o procesos al o a los que afecta	PA09. Gestión de recursos materiales	
Definición	Se calculará el número de puestos de trabajo (en biblioteca, sala de estudios, aulas de informática,...) del Centro con respecto al número de alumnos matriculados en el mismo De esta forma, se pretende medir la adecuación de los recursos materiales del Centro	
Fórmula de cálculo	Nº de puestos de trabajo del Centro/nº de alumnos del Centro	
Fuente	Centro	
Responsable	Coordinador de Calidad del Centro	
Periodicidad	Anual, antes de la revisión del sistema	

Edición	Fecha	Motivo de la modificación
00	29/06/09	Edición Inicial

Elaboración: Comisión de Garantía de la Calidad del Centro Fecha: 23/06/09	Revisión: Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social Fecha: 26/06/09	Aprobación: Junta de Centro Fecha: 29/06/09
---	--	--

 UNIVERSIDAD DE MÁLAGA	IN60	 E.T.S. Ingeniería de Telecomunicación
--	-------------	--

FICHA TÉCNICA DE INDICADOR		Código IN60
Denominación	Número de reclamaciones recibidas en los servicios	
Identificación del proceso o procesos al o a los que afecta	PA10. Gestión de los servicios	
Definición	Se distinguirá entre los distintos Servicios del Centro, así como el total del Centro Se calculará el número de reclamaciones que se reciben anualmente	
Fórmula de cálculo	Nº de reclamaciones recibidas en los servicios del Centro	
Fuente	Centro	
Responsable	Coordinador de Calidad del Centro	
Periodicidad	Anual, antes de la revisión del sistema	

Edición	Fecha	Motivo de la modificación
00	29/06/09	Edición Inicial

Elaboración: Comisión de Garantía de la Calidad del Centro Fecha: 23/06/09	Revisión: Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social Fecha: 26/06/09	Aprobación: Junta de Centro Fecha: 29/06/09
---	--	--

 UNIVERSIDAD DE MÁLAGA	IN61	 E.T.S. Ingeniería de Telecomunicación
--	-------------	--

FICHA TÉCNICA DE INDICADOR		Código IN61
Denominación	Nivel de satisfacción de los usuarios de los servicios	
Identificación del proceso o procesos al o a los que afecta	PA10. Gestión de los servicios	
Definición	En los distintos Servicios o Unidades del Centro se realizarán encuestas de satisfacción a los usuarios de los mismos, así viene marcado por el Complemento de Productividad del PAS Se realizará una distinción de resultados por Servicio o Unidad, así como el total del Centro	
Fórmula de cálculo	Media de los ítems de la encuesta	
Fuente	Vicegerencia de Organización y Mejora de los Servicios	
Responsable	Vicegerencia de Organización y Mejora de los Servicios	
Periodicidad	Anual, antes de la revisión del sistema	

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

Elaboración: Vicegerencia de Organización y Mejora de los Servicios Fecha: 15/04/08	Revisión: Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social Fecha: 24/04/08	Aprobación: Consejo de Gobierno Fecha: 30/04/08
--	--	--

 UNIVERSIDAD DE MÁLAGA	IN62	 E.T.S. Ingeniería de Telecomunicación
--	-------------	--

FICHA TÉCNICA DE INDICADOR		Código IN62
Denominación	Numero de incidencias, sugerencias y quejas atendidas	
Identificación del proceso o procesos al o a los que afecta	PA11. Gestión y revisión de incidencias, reclamaciones y sugerencias	
Definición	Se medirá el número de incidencias, sugerencias y quejas atendidas por el Centro, en el periodo que se ha establecido en el proceso PA11	
Fórmula de cálculo	Numero de incidencias, sugerencias y quejas atendidas	
Fuente	Centro	
Responsable	Coordinador de Calidad del Centro	
Periodicidad	Anual, antes de la revisión del sistema	

Edición	Fecha	Motivo de la modificación
00	29/06/09	Edición Inicial

Elaboración: Comisión de Garantía de la Calidad del Centro Fecha: 23/06/09	Revisión: Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social Fecha: 26/06/09	Aprobación: Junta de Centro Fecha: 29/06/09
---	--	--

 UNIVERSIDAD DE MÁLAGA	IN63	 E.T.S. Ingeniería de Telecomunicación
--	-------------	--

FICHA TÉCNICA DE INDICADOR		Código IN63
Denominación	Porcentaje de acciones implantadas	
Identificación del proceso o procesos al o a los que afecta	PA11. Gestión y revisión de incidencias, reclamaciones y sugerencias	
Definición	Se calculará el porcentaje de acciones implantadas en el Centro con respecto al total de acciones definidas Las acciones se definirán como consecuencia de las reclamaciones, quejas y sugerencias recibidas	
Fórmula de cálculo	$(N^{\circ} \text{ de acciones implantadas} / \text{total acciones definidas}) * 100$	
Fuente	Centro	
Responsable	Coordinador de Calidad del Centro	
Periodicidad	Anual, antes de la revisión del sistema	

Edición	Fecha	Motivo de la modificación
00	29/06/09	Edición Inicial

Elaboración: Comisión de Garantía de la Calidad del Centro Fecha: 23/06/09	Revisión: Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social Fecha: 26/06/09	Aprobación: Junta de Centro Fecha: 29/06/09
---	--	--

 UNIVERSIDAD DE MÁLAGA	IN64	 E.T.S. Ingeniería de Telecomunicación
--	-------------	--

FICHA TÉCNICA DE INDICADOR		Código IN64
Denominación	Porcentaje de encuestas realizadas sobre el total de encuestas solicitadas	
Identificación del proceso o procesos al o a los que afecta	PA12. Satisfacción de necesidades y expectativas de los grupos de interés	
Definición	Se medirá el porcentaje de encuestas que se realizan con respecto al total que solicita el Centro, en relación al Sistema de Garantía Interna de la Calidad	
Fórmula de cálculo	$(N^{\circ} \text{ de encuestas realizadas} / \text{total solicitadas}) * 100$	
Fuente	Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social	
Responsable	Coordinador de Calidad	
Periodicidad	Anual, antes de la revisión del sistema	

Edición	Fecha	Motivo de la modificación
00	29/06/09	Edición Inicial

Elaboración: Comisión de Garantía de la Calidad Fecha: 23/06/09	Revisión: Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social Fecha: 26/06/09	Aprobación: Junta de Centro Fecha: 29/06/09
--	--	--

 UNIVERSIDAD DE MÁLAGA	IN65	 E.T.S. Ingeniería de Telecomunicación
--	--------------------	--

FICHA TÉCNICA DE INDICADOR		Código IN65
Denominación	Nivel de satisfacción de los usuarios	
Identificación del proceso o procesos al o a los que afecta	PA12. Satisfacción de necesidades y expectativas de los grupos de interés	
Definición	Se distinguirá entre las distintas encuestas realizadas en el Centro Se medirá el nivel de satisfacción de los usuarios	
Fórmula de cálculo	Media de los ítems de la encuesta	
Fuente	Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social	
Responsable	Coordinador de Calidad	
Periodicidad	Anual, antes de la revisión del sistema	

Edición	Fecha	Motivo de la modificación
00	29/06/09	Edición Inicial

Elaboración: Comisión de Garantía de la Calidad Fecha: 23/06/09	Revisión: Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social Fecha: 26/06/09	Aprobación: Junta de Centro Fecha: 29/06/09
--	--	--