



**CURSO 2012/2013.**

**COMISIÓN DE GARANTÍA DE LA CALIDAD  
ESCUELA DE ARQUITECTURA DE MÁLAGA**

**Lugar y fecha de celebración:**

Sala de Profesores de la E.T.S. de Arquitectura de Málaga  
23 de Octubre de 2013 a las 13:00 horas

**Asistentes:**

D. Jorge Barrios Corpa  
Dña. Eva Vallejo García  
D. Jorge Juan Márquez González

**Excusan asistencia:**

D. Santiago Quesada García  
D. Francisco Javier Muñoz Blázquez  
Dña. Xochitl García López

**Orden del día:**

1. Aprobación del acta de la reunión anterior de la CGCC
2. Informe del Coordinador de la CGCC
3. Seguimiento de las estrategias para el cumplimiento del Contrato Programa del Centro
4. Revisión de la información del Sistema de Garantía de la Calidad publicada en la página web del Centro.
5. Revisión del Manual del Sistema de Garantía de la Calidad
6. Análisis de los resultados del cuestionario de satisfacción de profesores del curso 2012-13.
7. Seguimiento del Proceso Clave PC-10.
8. Auditoria del Sistema de Garantía de la Calidad del Centro.
9. Ruegos y preguntas.

**Temas tratados:**

La reunión comienza a las 13:10 horas.

**1. Aprobación del acta de la reunión anterior de la CGCC**

Se da lectura al acta de la última reunión celebrada, y se vota a favor su aprobación.

**2. Informe del Coordinador de la CGCC**

Se informa de las gestiones y actividades realizadas desde la anterior reunión de la CGC:



- Se han recibido los Resultados del Cuestionario de Satisfacción de Profesores con un nivel de participación próximo al del curso anterior, y valoraciones de los distintos apartados aproximadamente equivalentes.
- El pasado 4 de Octubre tuvo lugar la celebración de una reunión de los Coordinadores de Calidad de los distintos Centros de la UMA convocada por el Servicio de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social, en la que se informó de la planificación y gestión para la realización de auditorias para la acreditación de los Sistemas de Garantía de la Calidad.

### **3. Seguimiento de las estrategias para el cumplimiento del Contrato Programa del Centro**

Se realiza el seguimiento de las estrategias planificadas para la consecución de los objetivos definidos en el Contrato Programa del Centro:

- **Objetivo 3. Aumentar la calidad docente de las titulaciones que se imparten en el centro**

**Indicador 3.1.** Participación del Centro en actividades dirigidas a ofrecer servicios a los estudiantes del centro y velar por la calidad docente de las titulaciones impartidas en el mismo.

- Asistencia por parte del Equipo Decanal/Directivo y /o la Comisión de Garantía de la Calidad del Centro a Congresos/Seminarios/talleres con otras universidades, orientados a la mejora de la calidad.

**Actividad:** Asistencia del Coordinador de Calidad a la Reunión Convocada por el Servicio de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social el día 4 de octubre de 2013 en la Sala de Juntas de la Facultad de Comercio y Gestión de la Universidad de Málaga. En el anejo nº1 del presente documento se adjunta el acta de la citada reunión.

**Estado:** Cumplido

- Cumplimiento de las convocatorias ordinarias de la Comisión de Garantía de la Calidad del Centro (al menos una al trimestre)

**Actividad:** Se asegurará el cumplimiento de las reuniones trimestrales de la CGCC.

**Estado:** Cumplido (hasta la fecha)



- Organización por parte del Centro de Jornadas/seminarios/Talleres relacionados con la calidad docente

**Actividad:** Se organizará una jornada para la divulgación del Sistema de Garantía de la Calidad del Centro entre los grupos de interés y se expondrán las experiencias docentes de profesores y alumnos en otros centros a través de los profesores y alumnos que han participado en programas de movilidad

**Estado:** Pendiente

**Indicador 3.2.** Mejorar en un 5% la valoración de la actividad docente por parte del alumnado respecto al año anterior (datos de la encuesta). El objetivo para aquellos Centros que hayan llegado a una puntuación de 3.75 es mantener esa puntuación.

**Actividad:** Se facilitará al profesorado previamente al comienzo del cuatrimestre el cuestionario de satisfacción del alumnado con la actividad docente, para que los profesores puedan valorar las acciones de mejora a implantar para mejorar su puntuación obtenida en el curso anterior.

**Estado:** Pendiente (Esta semana se va a enviar el cuestionario por correo electrónico al profesorado)

#### **4. Revisión de la información del Sistema de Garantía de la Calidad publicada en la página web del Centro.**

Todavía siguen pendientes de actualizar los cambios de la información de CALIDAD en la página web del Centro.

#### **5. Revisión del Manual del Sistema de Garantía de la Calidad**

Se está realizando la revisión de los procesos dependientes del Centro para actualizar los cambios realizados en la gestión de los mismos.

#### **6. Análisis de los resultados del cuestionario de satisfacción de profesores del curso 2012-13.**

Se comentan los resultados obtenidos en cada uno de los campos valorados en el cuestionario. El Coordinador comunicará al Equipo de Dirección de la Escuela los resultados para su análisis y evaluación.



**7. Seguimiento del Proceso Clave PC-10.**

El Coordinador informa que el Equipo de Dirección de la ETS de Arquitectura ha nombrado a Dña. María José Andrade Marques responsable del seguimiento del Proceso Clave PC-10.

**8. Auditoria del Sistema de Garantía de la Calidad del Centro.**

Para la acreditación de los Sistemas de Garantía de la Calidad está previsto realizar previamente a la Auditoria realizada por ANECA la realización de auditorias internas por el Servicio de Calidad con el fin de conocer el funcionamiento del despliegue de los mismos.

Inicialmente los honorarios para la auditoria de Aneca los sufragan los Centros. En el anejo nº2 se adjunta el protocolo para la realización de auditorias internas facilitado por el Servicio de Calidad.

**9. Ruegos y preguntas.**

No existen ruego y preguntas.

A las 13:55 se levanta la sesión.



UNIVERSIDAD  
DE MÁLAGA

**ACTA REUNIÓN CGCC**  
**23 de Octubre de 2013**

**eAM'**  
Arquitectura Málaga

## **Anejo nº1**

ACTA DE LA REUNIÓN DE COORDINADORES DE LA COMISIÓN DE CALIDAD DE LOS  
CENTROS CELEBRADA EL DÍA 4 DE OCTUBRE DE 2013



UNIVERSIDAD  
DE MÁLAGA

**ACTA REUNIÓN CGCC**  
**23 de Octubre de 2013**

**eAM'**  
Arquitectura Málaga

## **Anejo nº2**

PROTOCOLO DE AUDITORÍA INTERNA DE LOS SISTEMAS DE GARANTÍA DE LA CALIDAD  
DE LOS CENTROS DE LA UNIVERSIDAD DE MÁLAGA



**ACTA DE LA REUNIÓN CELEBRADA EL DÍA 4 DE OCTUBRE DE 2013  
CGC DE LOS CENTROS**

<b>Asisten a la reunión</b>	
<b>COMISIONES DE GARANTÍA DE LA CALIDAD DE LOS CENTROS</b>	<b>SERVICIO DE CALIDAD, PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA Y RESPONSABILIDAD SOCIAL</b>
<b>CGC Escuela Politécnica Superior</b> D. <sup>a</sup> Inmaculada de las Peñas Cabrera (Coordinadora)	D. <sup>a</sup> María Jesús Morales Caparrós (Directora de Secretariado de Calidad y Contratos Programa)
<b>CGC E.T.S. Arquitectura</b> D. Jorge Barrios Corpa (Coordinador)	D. José Ramón Salgado Rodríguez (Apoyo Administrativo)
<b>CGC E.T.S. Ingeniería Industrial</b> D. Juan Carlos Rubio Romero (Coordinador)	D. <sup>a</sup> Eva Vallejo García (Técnica de Calidad)
<b>CGC E.T.S. Ingeniería Informática</b> D. Agustín Valverde Ramos (Coordinador)	
<b>CGC E.T.S. Ingeniería de Telecomunicación</b> D. Javier Poncela González (Coordinador)	
<b>CGC Facultad de Bellas Artes</b> D. Jesús Marín Clavijo (Coordinador)	
<b>CGC Facultad de Ciencias</b> D. Francisco Javier Ramírez Aguilar (Coordinador)	
<b>CGC Facultad de Ciencias de la Comunicación</b> D. <sup>a</sup> Victoria Gabilondo (Coordinadora)	
<b>CGC Facultad de Ciencias de la Educación</b> D. <sup>a</sup> Amparo Civila Salas (Coordinadora)	
<b>CGC Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales</b> D. Juan Francisco Zambrana Pineda (Coordinador)	
<b>CGC Facultad de Comercio y Gestión</b> D. <sup>a</sup> Eva González Robles (Coordinadora)	
<b>CGC Facultad de Derecho</b> D. <sup>a</sup> Elisa García España (Coordinadora)	
<b>CGC Facultad de Estudios Sociales y del Trabajo</b> D. Antonio Manuel Ciruela Lorenzo (Coordinador)	
<b>CGC Facultad de Filosofía y Letras</b> D. <sup>a</sup> Miriam López Rodríguez (Coordinadora)	
<b>CGC Facultad de Psicología</b> D. <sup>a</sup> M. <sup>a</sup> Dolores López Montiel (Coordinadora)	
<b>CGC Facultad de Turismo</b> D. Antonio Peláez Verdet (Coordinador)	
<b>CGC Centro de Enfermería de la Excma. Diputación Provincial de Málaga</b> D. José Manuel García Brú (Coordinador)	



**CGC Centro de Magisterio M<sup>a</sup> Inmaculada de Antequera**

D<sup>a</sup>. María Piedad Ríos Domínguez (Coordinadora)  
D.<sup>a</sup> Marta del Pino de la Fuente (Vocal CGC)

**Excusan su ausencia**

**CGC Facultad de Ciencias de la Salud**

D. Juan Antonio Armenta Peinado (Coordinador)

**CGC Facultad de Medicina**

D. Ignacio Santos Amaya (Coordinador)

**CGC Centro de Enfermería "Virgen de la Paz" de Ronda**

D. Daniel Moreno Sanjuán (Coordinador)

**Lugar:** Sala de Juntas de la Facultad de Comercio y Gestión

**Inicio:** 12:00 horas

**Fin:** 14:00 horas

**Temas tratados**

1. Situación actual de los Sistemas de Garantía de la Calidad (SGC) de los Centros
2. Auditorías Internas de los SGC
3. Sistema de quejas, sugerencias y felicitaciones

A continuación se detallan estos temas.

**1. Situación actual de los Sistemas de Garantía de la Calidad (SGC) de los Centros**

Se recuerda a los Coordinadores de Calidad que nos encontramos en fase de mejora y despliegue de los SGC y se insiste en la realización de las tareas de las Comisiones de Garantía de la Calidad.

Se informa que en abril de 2013 la ANECA abrió una convocatoria para concurrir a un Proyecto Piloto de Certificación de los SGC, diseñados según el Programa AUDIT, proponiendo la Universidad de Málaga la participación de dos centros de la primera convocatoria. La ANECA escogió a un número muy reducido de universidades, por lo que no fuimos seleccionados. A nivel andaluz, la Universidad que ha participado en la experiencia piloto ha sido la Universidad de Jaén.

La Directora de Secretariado de Calidad y Contratos Programa informa de la próxima reunión de la Sectorial de Calidad de la CRUE los días 17 y 18 de octubre, en la que aparece en el orden del día los Informes de la experiencia piloto, por lo que una vez celebrada la reunión, se informará de los resultados de esta reunión.



Se prevé que a finales de octubre, principios de noviembre, la ANECA abrirá convocatoria para la certificación de los SGC. La Directora de Secretariado de Calidad y Contratos Programa comenta el deseo de la Universidad de Málaga de participar con uno o varios centros, según las solicitudes recibidas. En esta primera convocatoria la Universidad de Málaga asumiría los gastos de la certificación de dos centros.

En la siguiente dirección se pueden consultar los documentos, que ha elaborado la ANECA, para la Certificación de los SGC:

<http://www.aneca.es/Programas/AUDIT/Fase-de-certificacion-de-la-implantacion-de-los-SGIC>

## **2. Auditorías Internas de los SGC**

Antes de realizar la Certificación del SGC se debe realizar, al menos, una Auditoría Interna. Se comentan las características del Equipo Auditor (según la Guía de Certificación de la ANECA).

Desde la ANECA nos han comunicado su intención de ofertar Cursos de Auditoría Interna. En el momento en que se oferten, desde el Servicio de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social, se comunicará a los Coordinadores de Calidad, por si están interesados en la realización de dichos cursos.

Para la realización de las Auditorías Internas, se contará con los Coordinadores de Calidad que así lo soliciten.

Se presentan los documentos que ha elaborado el Servicio de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social para la realización de las Auditorías Internas: Protocolo e Informe de Auditoría Interna. Dichos documentos se han elaborado siguiendo las pautas de la ANECA.

## **3. Sistema de quejas, sugerencias y felicitaciones**

José Ramón Salgado Rodríguez, Responsable del Sistema de quejas, sugerencias y felicitaciones, realiza una presentación del sistema y resuelve las dudas que surgen sobre el mismo, destacando las siguientes cuestiones:

- Se están revisando los temas a seleccionar, para su mejora.
- Los Coordinadores de Calidad resuelven las "Incidencias Docentes", siempre que no sean competencia de la COA o exista algún procedimiento que regule esa cuestión, en cuyo caso deberán explicar los pasos a seguir. Del resto de temas están informados.
- Se enviarán a los Coordinadores de Calidad los flujos, para su revisión y actualización. Se pondrá copia a los Decanos o Directores de Centros.



### **Peticiones de las CGC de los Centros al Servicio de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social**

- El envío de la presentación, utilizada en la reunión, en formato ppt.
- Confirmar si la certificación del SGC conlleva la acreditación de los títulos oficiales que estén en el alcance del Sistema.
- Comunicar el nombre del documento de la ANECA que recoge los colectivos del SGC a los que van destinadas las preguntas de la Auditoría Interna.
- Realizar campañas de difusión del SGC (al menos una en el Campus El Ejido y otra en el Campus de Teatinos).
- La Facultad de Bellas Artes solicita eliminar los ítems del Cuestionario del SGC relativos a la cafetería, pues este centro no dispone de ese servicio.
- Incluir en el Sistema de quejas, sugerencias y felicitaciones una opción para identificar la titulación del alumno. De esta forma, se podrán segmentar los resultados para la realización de los Autoinformes de seguimiento de los títulos oficiales.

### **Conclusiones**

Cuando la ANECA abra la convocatoria de certificación de los SGC, se comunicará a los Coordinadores de Calidad para solicitar voluntarios. Igualmente en el caso de cursos de auditorías internas.

En cuanto a las peticiones planteadas:

- Junto con el envío del acta de la reunión, se enviará la presentación, utilizada en la reunión, en formato ppt.
- Se ha consultado si la certificación del SGC conlleva la acreditación de los títulos oficiales que estén en el alcance del Sistema. La ANECA nos ha comentado que, aunque la certificación no puede conllevar la acreditación automática de los títulos oficiales, sí que existen sinergias entre ambos programas. Por ello, en los centros con un AUDIT certificado en su implantación existirá un reconocimiento parcial de los criterios que se valoran en Acredita. Por lo tanto, existen claras ventajas de tener un sistema de calidad certificado, no solo para el propio centro, sino para sus títulos oficiales.
- El Anexo 07 de la Certificación recoge los colectivos del SGC a los que van destinadas las preguntas de la Auditoría. Desde el Servicio de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social se va a mejorar el Protocolo de Auditorías Internas, para incluir los colectivos.



- Se estudiará la posibilidad de realizar campañas de difusión del SGC (al menos una en el Campus El Ejido y otra en el Campus de Teatinos).
- Se eliminarán los ítems del Cuestionario del SGC relativos a la cafetería, en el caso de la Facultad de Bellas Artes.
- Se estudiará la posibilidad de incluir en el Sistema de quejas, sugerencias y felicitaciones una opción para identificar la titulación del alumno.

**Información adicional**

No procede.



UNIVERSIDAD  
DE MÁLAGA

**PROTOCOLO DE AUDITORÍA INTERNA DE LOS SGC DE  
LOS CENTROS**

**PROTOCOLO DE AUDITORÍA INTERNA DE LOS  
SISTEMAS DE GARANTÍA DE LA CALIDAD DE LOS  
CENTROS DE LA UNIVERSIDAD DE MÁLAGA**



## **INTRODUCCIÓN**

Este documento tiene como objeto ofrecer a los Auditores de los Sistemas de Garantía de la Calidad (SGC) de los Centros de la Universidad de Málaga una herramienta que facilite la planificación y ejecución de las Auditorías Internas, de acuerdo a las directrices propuestas dentro del marco del programa AUDIT de la ANECA. Se ha elaborado teniendo en cuenta el “Protocolo de Auditoría de Implantación del Sistema de Garantía Interna de Calidad de la Formación Universitaria”, elaborado por la ANECA

Los Auditores utilizarán este formato para aproximar de una manera objetiva el grado de implantación del SGC, al estar planteado como un cuestionario que recorre uno a uno todos los subcriterios recogidos en las directrices.

Se proporciona una propuesta sobre los grupos de interés a los que podrían afectar de forma más directa los procesos que se indican en las cuestiones, y que por tanto podrían ser objeto de consulta durante la fase de visita del equipo auditor al centro de que se trate. De este modo, se facilita que tanto el Centro como el Equipo Auditor puedan planificar en detalle las entrevistas que se llevarán a cabo.

En las columnas que acompañan el cuestionario se facilitan cuatro grupos de interés:

- Estudiantes. Cualquiera de los alumnos de grado o postgrado, presenciales o a distancia, a tiempo total o parcial, que cursan alguna de las titulaciones impartidas en el centro auditado.
- Profesores. En prácticas, contratados o funcionarios, según corresponda, que imparten clases en el centro auditado.
- UTC. Cualquiera de los miembros de la Unidad Técnica de Calidad que da soporte al centro auditado.
- Otros. Vicerrectores, decanos, directores de escuela, personal de administración y servicios, egresados, empleadores, etc. Se especificará de quien se trata en el apartado “observaciones”, cuando corresponda.

Se asignará una valoración de acuerdo a la siguiente escala:



**Escala de valoración de los ítems objeto de evaluación:**

- **Satisfactorio (SA):** Existen evidencias que apoyan la realización ordenada y sistemática de acciones ligadas al sentido del elemento, y además, que éstas se desarrollan de una manera eficaz, medible y de acuerdo a unas responsabilidades perfectamente definidas en la documentación del SGC.
- **Suficiente (SF):** Existen evidencias acerca de la realización de actividades ligadas al elemento, que permiten afirmar que al menos en sus aspectos básicos éstas se desarrollan de manera recurrente y ordenada, aunque existan aspectos secundarios no contemplados.
- **No Conformidad Menor (nc):** Se aportan evidencias puntuales de la existencia de contenidos en la documentación y en el uso del SGC relacionados con la cuestión planteada por el elemento, pero no se ajustan en su totalidad a los criterios establecidos en el documento 02 (*Directrices, definición y documentación de Sistemas de Garantía Interna de Calidad de la formación universitaria*), no están correctamente definidos, o no se ejecutan de manera sistemática.
- **No Conformidad Mayor (NCM):** No existe evidencia, o ésta es inadecuada, acerca del cumplimiento de la cuestión planteada por el elemento.

En el apartado “Observaciones” se recogerá un breve comentario a la valoración, de modo que pueda aclarar el sentido de aquella.

Una vez realizada la Visita de Auditoría Interna, el Auditor o el Equipo Auditor, teniendo en cuenta la información recogida en este cuestionario, deberá realizar el Informe de Auditoría Interna.



### CUESTIONARIO PARA LA MEDICIÓN DEL DESPLIGUE DEL SGC

Directriz General						
1.0.	Cómo el Centro define su política y objetivos de calidad					
<b>Proceso para definir la Política y Objetivos de Calidad:</b>						
<i>PE01. Elaboración y revisión de la política y objetivos de calidad</i>						
Elementos	Estu.	Prof.	UTC	Otros	Valor	Observaciones
¿Existe el órgano con capacidad para gestionar el SGC, definir y aprobar la política y los objetivos de calidad?			X	X		
¿Existe el procedimiento que permite definir y aprobar la política y objetivos de calidad?			X			
¿Los grupos de interés participan en el órgano responsable del sistema de garantía de la calidad y en la definición de la política y objetivos de calidad?	X	X	X	X		
¿Se difunde públicamente y por escrito la política y los objetivos de calidad a través de medios que permiten su divulgación a todos los grupos de interés?			X	X		
¿Existe un sistema debidamente integrado (órganos, procedimientos, procesos,...) que facilite el despliegue de la política y los objetivos de calidad?			X			
¿Existen mecanismos que hacen posible el seguimiento, medición, revisión y mejora de la política y objetivos de calidad?			X			



¿Existen mecanismos de rendición de cuentas a los principales grupos de interés que permitan informar sobre el cumplimiento de la política y los objetivos de calidad?	X	X	X	X		
--	---	---	---	---	--	--

Valor: **SA** Satisfactorio, **SF** Suficiente, **ncm** No Conformidad Menor, **NC** No Conformidad Mayor

Directriz General						
1.1.	Cómo el Centro garantiza la calidad de sus programas formativos					
<b>Procesos para garantizar la calidad de los programas formativos:</b>						
<i>PE02. Diseño de la oferta formativa de la Universidad</i>						
<i>PC01. Diseño de la oferta formativa de los Centros</i>						
<i>PC02. Garantía de calidad de los programas formativos</i>						
<i>PC13. Extinción del título</i>						
Elementos	Estu.	Prof.	UTC	Otros	Valor	Observaciones
¿Existe el órgano con capacidad para gestionar el diseño, seguimiento, planificación, desarrollo y revisión de las titulaciones, sus objetivos y competencias asociadas?			X			
¿Existen mecanismos que regulen el proceso de toma de decisiones sobre la oferta formativa, el diseño de las titulaciones y sus objetivos?			X			
¿Los grupos de interés implicados participan en el diseño, seguimiento, planificación, desarrollo y revisión de las titulaciones, sus objetivos y competencias asociadas?	X	X	X	X		
¿Existen procedimientos que hacen posible el diseño, seguimiento, planificación, desarrollo y revisión de las titulaciones, sus objetivos y competencias asociadas?		X				
¿Existen sistemas de recogida y análisis de información que permiten valorar el	X	X	X	X		



mantenimiento, la actualización y la renovación de la oferta formativa?						
¿Existen mecanismos que facilitan la implementación de las mejoras derivadas del proceso de revisión de las titulaciones?		X	X			
¿Existen mecanismos que permiten la rendición de cuentas a los principales grupos de interés sobre la calidad de las enseñanzas?	X	X	X			
¿Existen criterios que hacen posible conocer cómo el Centro abordaría la eventual suspensión del título?			X			

Valor: **SA** Satisfactorio, **SF** Suficiente, **ncm** No Conformidad Menor, **NC** No Conformidad Mayor

Directriz General						
1.2.	Cómo el Centro orienta sus enseñanzas a los estudiantes					
<b>Proceso de definición de perfiles y admisión de estudiantes:</b>						
<i>PC03. Selección, admisión y matriculación de estudiantes</i>						
<i>PC04. Definición de perfiles y captación de estudiantes</i>						
Elementos	Estu.	Prof.	UTC	Otros	Valor	Observaciones
¿Existe un órgano responsable de los procedimientos relacionados con el aprendizaje de los estudiantes?: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Definición de perfiles de ingreso/egreso</li> <li>• Admisión y matriculación</li> <li>• Alegaciones, reclamaciones y sugerencias</li> <li>• Apoyo y orientación</li> <li>• Enseñanza y evaluación</li> </ul>			X			



**PROTOCOLO DE AUDITORÍA INTERNA DE LOS SGC DE LOS CENTROS**

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prácticas externas y movilidad</li> <li>• Orientación profesional</li> </ul>						
¿Existen mecanismos que regulan y garantizan el proceso de toma de decisiones relacionados con la definición de perfiles de ingreso/ egreso y los criterios de admisión y matriculación?			X			
¿Existen sistemas de recogida y análisis de información que permiten conocer y valorar las necesidades relativas a perfiles de ingreso/egreso, criterios de admisión y matriculación?			X			
¿Los grupos de interés implicados participan en el diseño y desarrollo de la definición de perfiles de ingreso/egreso, criterios de admisión y matriculación?	X	X	X	X		
¿Existen mecanismos que hacen posible el seguimiento, revisión y mejora de la definición de perfiles de ingreso/egreso y de criterios de admisión y matriculación?			X			

Valor: **SA** Satisfactorio, **SF** Suficiente, **ncm** No Conformidad Menor, **NC** No Conformidad Mayor

Directriz General						
1.2.	Cómo el Centro orienta sus enseñanzas a los estudiantes					
<b>Proceso de orientación al estudiante y desarrollo de la enseñanza:</b>						
PC05. Orientación de estudiantes						
PC06. Planificación y desarrollo de la enseñanza						
PC07. Evaluación del aprendizaje						
Elementos	Estu.	Prof.	UTC	Otros	Valor	Observaciones
¿Existen mecanismos que regulan y garantizan el proceso de toma de decisiones			X			



relacionadas con los sistemas de apoyo y orientación a los estudiantes, metodología de enseñanza y evaluación de aprendizajes?						
¿Existen sistemas de recogida y análisis de información que permiten conocer y valorar las necesidades de los sistemas de apoyo y orientación a los estudiantes, la metodología de enseñanza y la evaluación de aprendizajes?			X			
¿Los grupos de interés implicados participan en el diseño y desarrollo de sistemas de apoyo y orientación a los estudiantes, la metodología de enseñanza y evaluación de aprendizajes?	X	X	X	X		
¿Existen mecanismos que hacen posible el seguimiento, revisión y mejora de los sistemas de apoyo y orientación a los estudiantes, la metodología de enseñanza y la evaluación de aprendizajes?	X		X			

Valor: **SA** Satisfactorio, **SF** Suficiente, **ncm** No Conformidad Menor, **NC** No Conformidad Mayor

Directriz General						
1.2.	Cómo el Centro orienta sus enseñanzas a los estudiantes					
<b>Proceso de prácticas externas y gestión de la movilidad del estudiante:</b>						
<i>PC11. Gestión de las prácticas externas</i>						
<i>PC08. Gestión y revisión de la movilidad de los estudiantes enviados</i>						
<i>PC09. Gestión y revisión de la movilidad de los estudiantes recibidos</i>						
Elementos	Estu.	Prof.	UTC	Otros	Valor	Observaciones
¿Existen mecanismos que regulan y garantizan el proceso de toma de decisiones relacionadas con las prácticas externas y la movilidad de los estudiantes?			X			



¿Existen sistemas de recogida y análisis de información que permitan conocer y valorar las necesidades de las prácticas externas y la movilidad de los estudiantes?			X			
¿Los grupos de interés implicados participan en el diseño y el desarrollo de los procesos relacionados con las prácticas externas y la movilidad de los estudiantes?	X	X	X	X		
¿Existen mecanismos que hacen posible el seguimiento, revisión y mejora de las prácticas externas y la movilidad de los estudiantes?	X		X			

Valor: **SA** Satisfactorio, **SF** Suficiente, **ncm** No Conformidad Menor, **NC** No Conformidad Mayor

**Directriz General**

**1.2. Cómo el Centro orienta sus enseñanzas a los estudiantes**

**Proceso de gestión de la orientación profesional:**

*PC10. Gestión y revisión de la orientación e inserción profesional*

Elementos	Estu.	Prof.	UTC	Otros	Valor	Observaciones
¿Existen mecanismos que regulan y garantizan el proceso de toma de decisiones relacionadas con la orientación profesional de los estudiantes?			X			
¿Existen sistemas de recogida y análisis de información que permitan conocer y valorar las necesidades de los sistemas de orientación profesional de los estudiantes?			X			
¿Los grupos de interés implicados participan en el diseño y el desarrollo de los sistemas de orientación profesional de los estudiantes?	X	X	X	X		
¿Existen mecanismos que hacen posible el seguimiento, revisión y mejora de los sistemas de orientación profesional de los estudiantes?	X		X			



Valor: **SA** Satisfactorio, **SF** Suficiente, **ncm** No Conformidad Menor, **NC** No Conformidad Mayor

Directriz General						
1.2.	Cómo el Centro orienta sus enseñanzas a los estudiantes					
<b>Proceso de gestión de incidencias, reclamaciones y sugerencias:</b>						
<i>PA11. Gestión de quejas, sugerencias y felicitaciones</i>						
Elementos	Estu.	Prof.	UTC	Otros	Valor	Observaciones
¿Existen mecanismos que regulan y garantizan el proceso de toma de decisiones relacionadas con las alegaciones, reclamaciones y sugerencias?			X			
¿Existen sistemas de recogida y análisis de información que permiten conocer y valorar las necesidades y el desarrollo de los sistemas de alegaciones, reclamaciones y sugerencias?			X			
¿Los grupos de interés implicados participan en el diseño y el desarrollo de los sistemas de alegaciones, reclamaciones y sugerencias?	X	X	X	X		
¿Existen mecanismos que hacen posible el seguimiento, revisión y mejora del sistema de alegaciones, reclamaciones y sugerencias?	X		X			

Valor: **SA** Satisfactorio, **SF** Suficiente, **ncm** No Conformidad Menor, **NC** No Conformidad Mayor

Directriz General	
1.2.	Cómo el Centro orienta sus enseñanzas a los estudiantes
<b>Otros elementos que afectan la orientación de las enseñanzas a los estudiantes</b>	



**PROTOCOLO DE AUDITORÍA INTERNA DE LOS SGC DE LOS CENTROS**

Elementos	Estu.	Prof.	UTC	Otros	Valor	Observaciones
¿Existen mecanismos que regulan e informan sobre las normativas que afectan a los estudiantes (Ej. reglamentos, uso de instalaciones, calendarios, horarios. etc.)?	X		X			

Valor: **SA** Satisfactorio, **SF** Suficiente, **ncm** No Conformidad Menor, **NC** No Conformidad Mayor

Directriz General						
1.3. Cómo el Centro garantiza y mejora la calidad de su personal académico						
<b>Proceso de definición de la política de personal académico/administración y servicios:</b>						
<i>PE03. Definición de la política de personal académico</i>						
<i>PE04. Definición de la política de personal de administración y servicios</i>						
Elementos	Estu.	Prof.	UTC	Otros	Valor	Observaciones
¿Existe un órgano con capacidad para definir y aprobar la política del personal académico y de apoyo a la docencia, el acceso, la formación, la evaluación, la promoción y reconocimiento?			X			
¿Los grupos de interés implicados participan en la definición y desarrollo de la política del personal académico y de apoyo a la docencia?		X	X	X		
¿Existen procedimientos de recogida y análisis de información que permiten conocer las necesidades de personal académico y de apoyo a la docencia?			X			
¿Existen mecanismos que hacen posible el seguimiento, revisión e implantación de mejoras en la política de personal?			X			
¿Existen mecanismos que permiten la rendición de cuentas sobre los resultados de la		X	X			



política de personal?						
-----------------------	--	--	--	--	--	--

Valor: **SA** Satisfactorio, **SF** Suficiente, **ncm** No Conformidad Menor, **NC** No Conformidad Mayor

**Directriz General**

**1.3. Cómo el Centro garantiza y mejora la calidad de su personal académico**

**Proceso de captación y selección del personal académico/administración y servicios:**

*PA03. Captación y selección del personal académico*

*PA04. Captación y selección del personal de administración y servicios*

Elementos	Estu.	Prof.	UTC	Otros	Valor	Observaciones
¿Existen mecanismos que regulan y garantizan la toma de decisiones sobre el acceso del personal académico y de apoyo a la docencia?			X			
¿Existen sistemas de recogida y análisis de información que permiten conocer las competencias y resultados del personal académico y de apoyo a la docencia con vistas al acceso?			X			
¿Existen mecanismos que hacen posible el seguimiento, revisión y mejora en el acceso del personal académico y de apoyo a la docencia?		X	X			

Valor: **SA** Satisfactorio, **SF** Suficiente, **ncm** No Conformidad Menor, **NC** No Conformidad Mayor

**Directriz General**

**1.3. Cómo el Centro garantiza y mejora la calidad de su personal académico**

**Proceso de formación del personal académico/administración y servicios:**

*PA07. Formación del personal académico*



*PA08. Formación del personal de administración y servicios*

Elementos	Estu.	Prof.	UTC	Otros	Valor	Observaciones
¿Existen un órgano con capacidad para definir y aprobar la política del personal académico y de apoyo a la docencia, el acceso, la formación, la evaluación, la promoción y reconocimiento?			X			
¿Los grupos de interés implicados participan en la definición y desarrollo de la política del personal académico y de apoyo a la docencia?			X			
¿Existen procedimientos de recogida y análisis de información que permiten conocer las necesidades de personal académico y de apoyo a la docencia?		X	X			

Valor: **SA** Satisfactorio, **SF** Suficiente, **ncm** No Conformidad Menor, **NC** No Conformidad Mayor

**Directriz General**

**1.3. Cómo el Centro garantiza y mejora la calidad de su personal académico**

**Proceso de evaluación, promoción y reconocimiento del personal académico/administración y servicios:**

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

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

Elementos	Estu.	Prof.	UTC	Otros	Valor	Observaciones
¿Existen mecanismos que regulan y garantizan la toma de decisiones sobre los modelos de evaluación, promoción y reconocimiento del personal académico y de apoyo a la docencia?			X			
¿Existen sistemas de recogida y análisis de información que permiten conocer las			X			



competencias y resultados del personal académico y de apoyo a la docencia con vistas a su evaluación, promoción y reconocimiento?						
¿Existen mecanismos que hacen posible el seguimiento, revisión y mejora de los modelos de evaluación, promoción y reconocimiento del personal académico y de apoyo a la docencia?		X	X			

Valor: **SA** Satisfactorio, **SF** Suficiente, **ncm** No Conformidad Menor, **NC** No Conformidad Mayor

Directriz General						
1.4.	Cómo el Centro gestiona y mejora sus recursos materiales y servicios					
<b>Proceso de gestión de los recursos materiales y servicios:</b>						
PA09. Gestión de recursos materiales						
PA10. Gestión de los servicios						
Elementos	Estu.	Prof.	UTC	Otros	Valor	Observaciones
¿Existen un órgano con capacidad para gestionar los recursos materiales y los servicios?			X			
¿Existen mecanismos que regulan y garantizan la toma de decisiones sobre los recursos materiales y los servicios?			X			
¿Los grupos de interés implicados participan en la gestión de los recursos materiales y los servicios?	X	X	X			
¿Existen sistemas de recogida y análisis de información que permiten conocer las necesidades sobre el diseño, dotación, mantenimiento y gestión de los recursos materiales y los servicios, así como sobre la adecuación de los mismos?			X			



¿Existen mecanismos que hacen posible el seguimiento, revisión y mejora de los recursos materiales y los servicios?			X			
¿Existen mecanismos que permiten la rendición de cuentas sobre los recursos materiales y servicios y su nivel de uso por parte del estudiante?	X	X	X			

Valor: **SA** Satisfactorio, **SF** Suficiente, **ncm** No Conformidad Menor, **NC** No Conformidad Mayor

**Directriz General**

**1.5. Cómo el Centro analiza y tiene en cuenta los resultados**

**Proceso de análisis y utilización de los resultados del aprendizaje:**

*PE05. Medición, análisis y mejora continua*

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

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

Elementos	Estu.	Prof.	UTC	Otros	Valor	Observaciones
¿Existen mecanismos que permiten obtener información sobre las necesidades de los distintos grupos de interés en relación con la calidad de las enseñanzas?			X			
¿Existe un órgano con capacidad para gestionar el análisis y utilización de los resultados del aprendizaje?			X			
¿Existen mecanismos que regulan y garantizan el proceso de toma de decisiones sobre los resultados del aprendizaje?			X			
¿Los grupos de interés implicados participan en los procesos de medición, análisis y mejora de los resultados del aprendizaje?	X	X	X			



**PROTOCOLO DE AUDITORÍA INTERNA DE LOS SGC DE LOS CENTROS**

¿Existen sistemas de recogida y análisis de información que facilitan datos relativos a los resultados del aprendizaje?			X			
¿Existen mecanismos que hacen posible el seguimiento, revisión y mejora continua de los resultados del aprendizaje y de la fiabilidad de los datos utilizados, así como estrategias para mejorar dichos resultados?			X			
¿Existen procedimientos que permiten la rendición de cuentas sobre los resultados del aprendizaje?	X	X	X			

Valor: **SA** Satisfactorio, **SF** Suficiente, **ncm** No Conformidad Menor, **NC** No Conformidad Mayor

**Directriz General**

**1.5. Cómo el Centro analiza y tiene en cuenta los resultados**

**Proceso de análisis y utilización de los resultados de la inserción laboral:**

*PC10. Gestión y revisión de la orientación e inserción profesional*

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

Elementos	Estu.	Prof.	UTC	Otros	Valor	Observaciones
¿Existe un órgano con capacidad para gestionar el análisis y utilización de los resultados de la inserción laboral?			X			
¿Existen mecanismos que regulan y garantizan el proceso de toma de decisiones sobre los resultados de la inserción laboral?			X			
¿Los grupos de interés implicados participan en los procesos de medición, análisis y mejora de los resultados de la inserción laboral?	X	X	X			



¿Existen sistemas de recogida y análisis de información que facilitan datos relativos a los resultados de la inserción laboral?			X			
¿Existen mecanismos que hacen posible el seguimiento, revisión y mejora de los resultados de la inserción laboral y de la fiabilidad de los datos utilizados, así como estrategias para mejorar dichos resultados?			X			
¿Existen procedimientos que permiten la rendición de cuentas sobre los resultados de la inserción laboral?	X	X	X			

Valor: **SA** Satisfactorio, **SF** Suficiente, **ncm** No Conformidad Menor, **NC** No Conformidad Mayor

**Directriz General**

**1.5. Cómo el Centro analiza y tiene en cuenta los resultados**

*Proceso de análisis y utilización de los resultados de la satisfacción de los grupos de interés*

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

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

Elementos	Estu.	Prof.	UTC	Otros	Valor	Observaciones
¿Existe un órgano con capacidad para gestionar el análisis y utilización de los resultados de la satisfacción de los grupos de interés?			X			
¿Existen mecanismos que regulan y garantizan el proceso de toma de decisiones sobre la satisfacción de los grupos de interés?			X			
¿Los grupos de interés implicados participan en los procesos de medición, análisis y mejora de los resultados de la satisfacción de los grupos de interés?	X	X	X			



¿Existen sistemas de recogida y análisis de información que facilitan datos relativos a la satisfacción de los grupos de interés?			X			
¿Existen mecanismos que permiten el seguimiento, revisión y mejora de los resultados de la satisfacción de los grupos de interés y de la fiabilidad de los datos utilizados, así como estrategias para mejorar dichos resultados?			X			
¿Existen procedimientos que hacen posible la rendición de cuentas sobre los resultados de la satisfacción de los grupos de interés?	X	X	X			

Valor: **SA** Satisfactorio, **SF** Suficiente, **ncm** No Conformidad Menor, **NC** No Conformidad Mayor

**Directriz General**

**1.6. Cómo el Centro publica la información sobre las titulaciones**

**Proceso de publicación de información sobre titulaciones:**

*PC14. Información pública*

Elementos	Estu.	Prof.	UTC	Otros	Valor	Observaciones
¿Existe un órgano con capacidad para gestionar la publicación de información actualizada de las titulaciones?			X			
¿Existen mecanismos que regulan y garantizan los procesos de toma de decisiones sobre la publicación de información actualizada de las titulaciones?			X			
¿Existen mecanismos que facilitan la recogida y análisis de información sobre el desarrollo de las titulaciones y programas?			X			
¿Existen procedimientos que hacen posible informar a los grupos de interés sobre: la	X	X	X	X		



**PROTOCOLO DE AUDITORÍA INTERNA DE LOS SGC DE LOS CENTROS**

oferta formativa, objetivos y planificación de las titulaciones; las políticas de acceso y de orientación de los estudiantes; la metodología de enseñanza, aprendizaje y evaluación; así como sobre la política de movilidad y los programas de prácticas externas?						
¿Existen procedimientos que hacen posible informar a los grupos de interés sobre las alegaciones, reclamaciones y sugerencias?	X	X	X	X		
¿Existen procedimientos que hacen posible informar a los grupos de interés sobre el acceso, evaluación, promoción y reconocimiento del personal académico y de apoyo a la docencia?	X	X	X	X		
¿Existen procedimientos que hacen posible informar a los grupos de interés sobre la utilización de los recursos materiales y servicios?	X	X	X	X		
¿Existen procedimientos que hacen posible informar a los grupos de interés sobre los resultados del aprendizaje?	X	X	X	X		
¿Existen procedimientos que hacen posible informar a los grupos de interés sobre los resultados de la inserción laboral?	X	X	X	X		
¿Existen procedimientos que hacen posible informar sobre los resultados de la satisfacción de los grupos de interés?	X	X	X	X		
¿Existen mecanismos que hacen posible el seguimiento, revisión y mejora de la información pública que se facilita a los grupos de interés?	X	X	X	X		

Valor: **SA** Satisfactorio, **SF** Suficiente, **ncm** No Conformidad Menor, **NC** No Conformidad Mayor