



UNIVERSIDAD  
DE MÁLAGA



Facultad de Turismo  
UNIVERSIDAD DE MÁLAGA

# **MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE LA CALIDAD DE *LA FACULTAD DE TURISMO* DE LA UNIVERSIDAD DE MÁLAGA**



UNIVERSIDAD  
DE MÁLAGA

**MANUAL DEL SGC  
PRESENTACIÓN DEL MANUAL**



Facultad de Turismo  
UNIVERSIDAD DE MÁLAGA

**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	22/07/09	Edición Inicial
01	dd/mm/aa	Actualización denominaciones facultad

Elaboración:  Comisión de Garantía de la Calidad del Centro  Fecha: 03/03/15	Revisión:  Servicio de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social  Fecha: dd/mm/aa	Aprobación:  Junta de Centro  Fecha: dd/mm/aa
---	---	---



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.

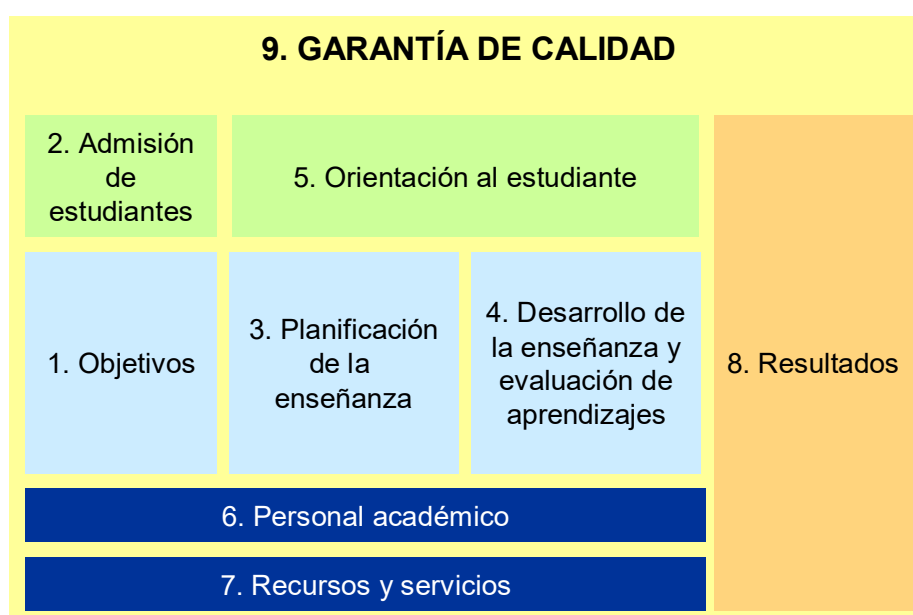


FIGURA P.1  
ESQUEMA DEL MODELO DE ACREDITACIÓN  
(Fuente: Programa AUDIT, ANECA, 2007)



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



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 Decano/a o Director/a 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.



## 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	22/07/09	Edición Inicial
01	dd/mm/aa	Actualización denominaciones facultad

Elaboración:  Comisión de Garantía de la Calidad del Centro  Fecha: 03/03/15	Revisión:  Servicio de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social  Fecha: dd/mm/aa	Aprobación:  Junta de Centro  Fecha: dd/mm/aa
---	---	---



## 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	22/07/09	Edición Inicial
01	dd/mm/aa	Actualización denominaciones

Elaboración:  Comisión de Garantía de la Calidad del Centro  Fecha: 03/03/15	Revisión:  Servicio de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social  Fecha: dd/mm/aa	Aprobación:  Junta de Centro  Fecha: dd/mm/aa
---	---	---



### **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.





### 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.



- 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



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.



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.



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.



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 Director.

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 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.



## 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	22/07/09	Edición Inicial
01	19/03/13	Inicio del Grado (Facultad) y renovación del Equipo Decanal
02	dd/mm/aa	Simplificación y remisión a link con información actualizada

<b>Elaboración:</b>  Comisión de Garantía de la Calidad del Centro  Fecha: 03/03/15	<b>Revisión:</b>  Servicio de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social  Fecha: dd/mm/aa	<b>Aprobación:</b>  Junta de Centro  Fecha: dd/mm/aa
---	--	--





## **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.



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

## **2.4. DESARROLLO**

### **2.4.1. Presentación**

En 1995 se crea el Centro Superior de Turismo de la Universidad de Málaga para impartir el título de Técnico en Empresas y Actividades Turísticas (TEAT) aprobado por Real Decreto 865/80 de 14 de abril y, según la disposición adicional tercera de dicho Real Decreto, "equivalente al título de Diplomado en Turismo".

En el curso 1997-98 se crea la Escuela Universitaria de Turismo y desde entonces se imparte el título de Diplomado en Turismo (BOE 277 de 19/11/1997).

A partir del curso 2008-2009 se imparte el Programa Oficial de Postgrado (Conducente a la obtención de los Títulos de Máster Oficial y Doctorado): "Máster Oficial en Dirección y Planificación del Turismo".

Desde la implantación de los Estudios oficiales de Diplomado en Turismo y la creación de la Escuela Universitaria de Turismo, se han impartido los siguientes Títulos Propios de la Universidad de Málaga y cursos de especialización relacionados con el Turismo:

- Durante los cursos 1996-97 y 1997-98 se imparte en la Escuela Universitaria de Turismo el "Máster de Turismo" como título propio de la Universidad de Málaga.
- "Experto universitario en Gastronomía": Cursos 1997/98 al 2002/03.
- "Curso de Gestión Informatizada de Empresas Turísticas": Cursos 1999-2000 a 2008-09.
- "Curso de Formación On-Line Savia-Amadeus", desde el curso 2002/2003 al 2006/2007, que incluye:
  - Curso de Reservas Aéreas.
  - Curso de Tarifas aéreas y emisión de billetes.



- Curso de reservas de coches.
- Curso de reservas de Hoteles.
- "Curso de Enología": Cursos 1999/2000 a 2004/05.
- "Curso de vinos y dieta mediterránea": Curso 1999/2000.
- "Curso de francés turístico. Usuario Básico": Curso 2003/04 y 2004/05.
- "Curso intensivo de lengua alemana": Cursos 2000/01 a 2003/04.
- "Curso de Lengua y civilización alemanas": Curso 2000/01.
- "Curso "Whisky y destilados. Su elaboración y cata": Curso 2002/03.
- "Curso de cata de productos alimenticios": Curso 2002/03.
- "Curso de alemán básico": curso 2003/04.
- Durante los cursos 2006-2007 y 2007-2008 se imparte como título propio de la Universidad de Málaga el Máster en Dirección y Planificación del Turismo.
- "Máster de Geriatria y gestión de los servicios a las personas mayores": curso 2008-09.

#### **2.4.2. Organigrama**

El equipo de Gobierno de la Facultad de Turismo se articula conforme a lo recogido en la página del centro:

<http://www.uma.es/facultad-de-turismo/info/12163/decanato/>

#### **2.4.3. Órganos de gobierno. Comisiones**

Los órganos de gobierno de la facultad están documentados exhaustivamente en los link:

<http://www.uma.es/facultad-de-turismo/info/32452/junta-de-centro/>

<http://www.uma.es/facultad-de-turismo/info/32190/comisiones/>

<http://www.uma.es/facultad-de-turismo/info/32194/coordinadores-y-representantes/>

Seguidamente se hace una descripción de las funciones de los principales órganos referenciados.

##### **2.4.3.1. Junta de Centro**



El órgano de gobierno de la Facultad de Turismo es la Junta de Centro presidida por el Decano. 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.

La Junta de Centro está compuesta por el Decano y el Secretario, como miembros natos, además de 31 miembros electos, de acuerdo con la siguiente composición:

- 17 profesores adscritos a la Facultad y con vinculación permanente a la Universidad de Málaga.
- 3 miembros del personal docente e investigador adscritos a la Facultad que no sean profesores permanentes de la Universidad de Málaga.
- 8 estudiantes del centro.
- 3 miembros del personal de administración y servicios.

Los Vicedecanos y el Vicesecretario, si no fueron elegidos por sus respectivos sectores universitarios, asisten a la Junta de Centro, con voz, pero sin voto.

En particular, son funciones de la Junta de Centro:

- Proponer la elaboración y modificación de planes de estudio.
- Establecer los planes de ordenación académica detalladamente antes del comienzo de cada curso académico.
- Elaborar las propuestas, de acuerdo con la capacidad y medios del Centro, para la admisión de estudiantes y criterios para su selección.
- Elegir al Decano y proponer su nombramiento al Rector.
- Proponer contratos o convenios con otras entidades, en el ámbito de sus competencias.
- 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.



- 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.
- Elaborar el Reglamento de la Junta del Centro y cuantos otros reglamentos sean necesarios.
- Proponer las concesiones de Doctorado «Honoris Causa» y de la medalla de oro de la Universidad.
- El control del Decano, mediante preguntas e interpelaciones en los términos del reglamento de la Junta de Centro
- Cualesquiera otras funciones que se deriven de los presentes Estatutos, de su desarrollo reglamentario o de otras disposiciones normativas.

La Junta de Centro de la Facultad de Turismo cuenta con un Reglamento propio de funcionamiento, aprobado en sesión de 27 de marzo de 2006.

#### **2.4.3.2. Comisión de Ordenación Académica de la Facultad**

La Comisión de Ordenación Académica de la Facultad (COA) está compuesta por:

- El Decano o Vicedecano en quien delegue.
- El Vicedecano responsable de la Ordenación Académica de la Escuela.
- Un profesor, con dedicación a tiempo completo, por curso.
- El Jefe de Secretaría del Centro.
- Un estudiante por curso.

Sus competencias son:

- Conocer y hacer propuestas a la Junta de Centro sobre las cuestiones relativas a la ordenación de la actividad académica, así como de otras actividades complementarias que no estén asignadas expresamente a otras Comisiones de Centro.
- Conocer y hacer propuestas a la Junta de Centro sobre las cuestiones relativas a los sistemas de evaluación de los conocimientos de los estudiantes, así como conocer y resolver las reclamaciones y revisiones de los mismos.
- Ser responsable del control y evaluación pedagógica del profesorado, así como de cualesquiera otras cuestiones relativas a la renovación pedagógica de la enseñanza.



- Valorar cada uno de los programas y hacer propuestas para la coordinación de los mismos, e informar a la Junta de Centro para su aprobación última.

#### **2.4.3.3. Comisión de Convalidaciones, Adaptaciones y Equivalencias**

Según el artículo 6 del “Reglamento para el reconocimiento de estudios universitarios de carácter oficial, de primer y/o segundo ciclo, por convalidación, adaptación o equivalencia” de la Universidad de Málaga, para cada una de las titulaciones universitarias de carácter oficial y validez en todo el territorio nacional impartidas en la Universidad de Málaga, se crea una “Comisión de Convalidaciones, Adaptaciones y Equivalencias” integrada por:

- El Decano del centro encargado de organizar las enseñanzas conducentes al respectivo título, o Vicedecano en quien delegue, que actuará como Presidente.
- El Secretario del citado centro, o Vicesecretario en quien delegue, que actuará como Secretario.
- Un representante de cada una de las áreas de conocimiento (o en su caso Departamento) a las que figuren adscritas las materias del correspondiente plan de estudios, designados por los respectivos Departamentos.
- Un representante de los estudiantes, elegido por y entre los miembros de dicho sector en la respectiva Junta de Centro.
- El Jefe de la Secretaría del mencionado centro.

Corresponde a la “Comisión de Convalidaciones, Adaptaciones y Equivalencias” de cada titulación informar sobre la pertinencia de la totalidad de las solicitudes de reconocimiento de estudios presentadas para dicha titulación, a excepción de las siguientes:

- Las solicitudes de reconocimiento por “adaptación de planes de estudios”, correspondientes a alumnos procedentes del mismo centro/titulación de la Universidad de Málaga, que se fundamenten exclusivamente en la aplicación de los criterios (“tablas de adaptación”) establecidos en el respectivo plan de estudios.
- Las solicitudes de reconocimiento por “adaptación de planes de estudios”, correspondientes a alumnos procedentes de otros centros universitarios, que afecten



exclusivamente al primer ciclo en su conjunto (de titulaciones de primer y segundo ciclo), y para las que únicamente se haya alegado la superación del primer ciclo completo en dichos centros.

- Las solicitudes de reconocimiento por “adaptación de planes de estudios”, correspondientes a alumnos procedentes de otros centros universitarios, que afecten exclusivamente a materias troncales, y para las que únicamente se haya alegado la superación de las respectivas materias troncales en dicho centros.
- Las solicitudes de reconocimiento por “adaptación de planes de estudios”, correspondientes a alumnos procedentes de otros centros universitarios, que afecten exclusivamente a créditos para la libre configuración curricular, y para las que únicamente se haya alegado los créditos de libre configuración curricular cursados en dicho centros.
- Las solicitudes de reconocimiento por “convalidación de asignaturas”, que afecten exclusivamente a materias para la libre configuración curricular, y para las que únicamente se hayan alegado la superación, en centros de cualquier universidad pública española de asignaturas correspondientes a titulaciones universitarias de carácter oficial y validez en todo el territorio nacional, con independencia de que éstas se continúen impartiendo o no, y de que formen parte o no de la oferta de materias para la libre configuración curricular.

#### **2.4.3.4. Comisión de Prácticas externas.**

La Facultad de Turismo crea la Comisión de Prácticas de turismo al objeto de articular las prácticas externas de las titulaciones.

#### **Composición de la comisión:**

La comisión de prácticas de turismo estará formada por:

- Presidente: El Decano de la Facultad de Turismo o persona en quien delegue.
- Secretario: El Secretario de la Facultad de Turismo.
- Un representante de cada área de conocimiento a la que esté adscrita la asignatura “Prácticas de turismo” o departamento. Dicho representante deberá ser nombrado entre los profesores responsables docentes de las prácticas de turismo de cada área o departamento.



- Dos representantes de los organismos o empresas del sector.
  - Ambos representantes serán designados por la Facultad de Turismo, a propuesta de la Comisión de Prácticas entre las empresas o instituciones firmantes de los convenios de colaboración para la realización de prácticas.
- Un representante de los alumnos elegido por los alumnos matriculados en la asignatura “Prácticas de Turismo”.

En los asuntos administrativos relativos a la asignación de alumnos, la Comisión contará con el asesoramiento de la Secretaría del Centro.

#### **Funciones de la comisión:**

1. Elaborar el régimen de funcionamiento de la comisión.
2. Solicitar a los departamentos, en el plazo establecido, las sugerencias sobre programas, empresas e instituciones para la realización de prácticas.
3. Estudiar y aprobar la propuesta de actividades a desarrollar durante el periodo de prácticas que presente cada empresa o institución.
4. Estudiar y aprobar las propuestas de prácticas que puedan sugerir los departamentos y trasladar estas a las empresas e instituciones interesadas.
5. Dada la especificidad de la asignatura, establecer los criterios generales que deberán ser tenidos en cuenta en la programación.
6. Realizar la distribución de los alumnos entre los diferentes programas, de acuerdo con los criterios del apartado 5 del presente reglamento.
7. Establecer los criterios mínimos de evaluación que deberán ser tenidos en cuenta por los respectivos departamentos y recogidos en la programación docente correspondiente, al objeto de homogeneizar la evaluación del rendimiento académico de los diferentes grupos de prácticas.
8. Estudiar y proponer a la Junta de Centro la programación docente de la asignatura, para su aprobación, si procede.
9. Supervisar y velar por el cumplimiento de los principios y fines de las prácticas de turismo.
10. Organizar, en colaboración con los departamentos, la captación y selección de empresas, instituciones y organismos colaboradores

#### **2.4.3.5. Subcomisión de Relaciones Internacionales.**





La Facultad de Turismo crea la Comisión de Prácticas de la Facultad como instrumento para verificar las relaciones de intercambio de estudiantes y personal con otras empresas e instituciones, en su mayoría de otros países.

### **Composición de la comisión:**

La comisión de RRII de turismo estará formada por:

- El/la Decano/a, o Vicedecano/a en quien delegue, que actuará como Presidente/a.
- Los Coordinadores Académicos de cada una de las titulaciones impartidas en el Centro.
- El Coordinador de Relaciones Internacionales y Movilidad del Centro.
- Un miembro del Personal de Administración y Servicios, a elegir por y entre los representantes del Personal de Administración y Servicios en la Junta de Centro.
- Un alumno, a elegir por y entre los representantes de los alumnos en la Junta de Centro.
- Un/a Secretario/a.

### **Funciones de la comisión:**

La Subcomisión de Relaciones Internacionales de la Facultad de Turismo tendrá las funciones que le sean encomendadas por la normativa reguladora de la movilidad estudiantil de la Universidad de Málaga y por la Comisión de Relaciones Internacionales de ésta. No obstante, con carácter subsidiario y en ausencia de normativas superiores, a la Subcomisión de Relaciones Internacionales de la Facultad de Turismo le corresponderán específicamente las siguientes funciones:

a) Asesorar sobre los programas de colaboración y/o movilidad disponibles para los interesados de la facultad en el marco de convenios bilaterales y de otros programas internacionales.

b) Asesorar sobre la participación en otras actividades o programas de carácter internacional.



c) Elaboración y propuesta de aprobación a la Comisión de Convalidaciones, Adaptaciones y Equivalencias de la Facultad de Turismo de las tablas de reconocimiento de asignaturas cursadas en centros extranjeros.

d) Participar en la organización de seminarios y sesiones informativas sobre distintos programas y acciones en el ámbito internacional que sean dirigidos a los alumnos/as del Centro.

e) Proponer a la Comisión de Relaciones Internacionales de la Universidad de Málaga la organización de actividades para la captación de estudiantes correspondientes a otros sistemas educativos, no necesariamente en el marco de programas o convenios de intercambio específicos.

f) Participar mancomunadamente en las actividades promovidas por la facultad específicamente para alumnos en intercambio.

g) Cualesquiera otras materias, en el ámbito de las relaciones internacionales y movilidad, no previstas específicamente en este Reglamento y que sean de interés para la promoción de la internacionalización del centro.

#### **2.4.3.6. Comisión de Coordinación de Grado.**

La Facultad de Turismo crea la Comisión de Coordinación de Grado al objeto de armonizar la carga de trabajo para los alumnos de manera transversal a las asignaturas de cada curso.

#### **Composición de la comisión:**

La comisión estará formada por:

- Decano/a de la Facultad, que actuará como Presidente/a de la Comisión.
- Coordinador/a de Grado, que actuará como Secretario/a de la Comisión.
- Vicedecano/a de Ordenación Académica.
- Un representante por cada Departamento o Área de Conocimiento que imparta asignaturas que supongan, al menos, 12 créditos ECTS en el Plan de Estudios del título de Graduado en Turismo. Éstos serán designados por los departamentos entre el profesorado con dedicación a tiempo completo y adscrito a la Facultad.



- Un estudiante por cada uno de los cuatro cursos en los que se distribuye la enseñanza del Grado, que serán los mismos que representen a este sector en la Comisión de Ordenación Académica.

### **Funciones de la comisión:**

La comisión tiene atribuciones para lo siguiente:

- 1.- Comprobar que la distribución de las asignaturas (por curso y semestre) es la más adecuada, detectar posibles errores, carencias o mejoras en el Plan de Estudios proponiendo a la Junta de Facultad las posibles modificaciones al mismo.
- 2.- Vigilar el adecuado cumplimiento de la programación académica.
- 3.- Detectar solapamientos en los contenidos de distintas asignaturas y proponer soluciones a los mismos.
- 4.- Evitar una inadecuada distribución temporal de actividades en las asignaturas que conforman cada curso y semestre.
- 5.- Procurar un reparto homogéneo y equitativo en la asignatura Trabajo Fin de Grado entre los distintos departamentos responsables de la docencia. También, controlar la existencia de criterios de evaluación homogéneos.
- 6.- Informar al Decano/a y a la Comisión de Calidad de las actuaciones realizadas y de las mejoras propuestas.
- 7.- Validar, en su caso, las conclusiones de las coordinaciones horizontal y vertical llevadas a cabo por el Coordinador de Grado.
- 8.- Cualquier competencia que la Universidad de Málaga o la Junta de Facultad le asigne.

#### **2.4.4. Personal académico y personal de administración y servicios**

El personal de administración y servicios se distribuye entre los servicios de:

- Biblioteca
- Secretaría de Alumnos
- Secretaría de Dirección
- Laboratorio de idiomas
- Aulas de informática

Conserjería.

#### **2.4.5. Reglamentos y normas**



Las normas internas del centro vigentes en este momento pueden encontrarse en el enlace siguiente:

<http://www.turismo.uma.es/esp/normativa/normativa.htm>

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

La Unidad Técnica de Calidad se corresponde con el Servicio de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social, quien apoya el proceso de implantación del SGC en los Centros de la Universidad de Málaga, aportando la 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	Facultad de Turismo.
Domicilio Social:	C/ León Tolstoi, nº4, 29071-Málaga
C. I. F. (de la UNIVERSIDAD)	Q-2918001E
E-mail	secretario@turismo.uma.es
Teléfono	(34) 952 133 237
Telefax	(34) 952 133 263



## 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	22/07/09	Edición Inicial
01	19/03/13	Adaptación al Grado (Facultad) y renovación de equipo decanal
02	dd/mm/aa	Actualización denominaciones facultad

<b>Elaboración:</b>  Comisión de Garantía de la Calidad del Centro  Fecha: 03/03/15	<b>Revisión:</b>  Servicio de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social  Fecha: dd/mm/aa	<b>Aprobación:</b>  Junta de Centro  Fecha: dd/mm/aa
--	--	--



UNIVERSIDAD  
DE MÁLAGA

**MANUAL DEL SGC**  
**CAPÍTULO 3: Estructura del Centro para el**  
**desarrollo del Sistema de Garantía de la**  
**Calidad**



**Facultad de Turismo**  
UNIVERSIDAD DE MÁLAGA



### **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.

### **3.3. 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 Decanal del Centro, y en particular su Decano 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 Centro 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 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 Decano del Centro propone el desarrollo e implantación de un SGC en el Centro, de acuerdo con las directrices propuestas por el Servicio de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social, 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 Decano 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 Decano 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 Decano 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 Decano en las tareas correspondientes al diseño, implantación, mantenimiento y mejora del SGC, se nombra un Coordinador de Calidad.

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 Decanal 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 Decano 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.
- Es informada 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 o Decana, 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 del Servicio 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 del Servicio 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.

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, que dispondrán de una semana para proponer correcciones, en caso contrario se considerará aprobada.

#### **3.4.4. Grupos de Mejora**

La Comisión de Garantía de la Calidad, bien por propia iniciativa o a propuesta del Equipo Decanal, 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 Decanal, 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.



## 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	22/07/09	Edición Inicial
01	dd/mm/aa	Actualización denominaciones de la facultad

Elaboración:  Comisión de Garantía de la Calidad del Centro  Fecha: 03/03/15	Revisión:  Servicio de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social  Fecha: dd/mm/aa	Aprobación:  Junta de Centro  Fecha: dd/mm/aa
---	---	---



#### **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 Decanal 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 Decanal 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.



## **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.

## **4.3. 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



(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 ...





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 Decanal.

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 Decanal 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.



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).



## INDICE

### 5.1. OBJETO

### 5.2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

### 5.3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

### 5.4. DESARROLLO

Edición	Fecha	Motivo de la modificación
00	22/07/09	Edición Inicial
01	dd/mm/aa	Actualización denominaciones Modificación PC13 "Extinción del título"

Elaboración:  Comisión de Garantía de la Calidad del Centro  Fecha: 03/03/15	Revisión:  Servicio de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social  Fecha: dd/mm/aa	Aprobación:  Consejo de Gobierno  Fecha: dd/mm/aa
---	---	---



UNIVERSIDAD  
DE MÁLAGA

**MANUAL DEL SGC**  
**CAPÍTULO 5: Garantía de calidad de los**  
**programas formativos**



**Facultad de Turismo**  
UNIVERSIDAD DE MÁLAGA



### **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.



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. Extinción del título.
- PA12. Satisfacción de necesidades y expectativas de los grupos de interés.
- PC14. Información pública.
- PE05. Medición, análisis y mejora continua



## INDICE

### 6.1. OBJETO

### 6.2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

### 6.3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

### 6.4. DESARROLLO

Edición	Fecha	Motivo de la modificación
00	22/07/09	Edición Inicial
01	dd/mm/aa	Actualización denominaciones facultad

Elaboración:  Comisión de Garantía de la Calidad del Centro  Fecha: 03/03/15	Revisión:  Servicio de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social  Fecha: dd/mm/aa	Aprobación:  Junta de Centro  Fecha: dd/mm/aa
---	---	---



### **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





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.



## INDICE

### 7.1. OBJETO

### 7.2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

### 7.3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

### 7.4. DESARROLLO

Edición	Fecha	Motivo de la modificación
00	22/07/09	Edición Inicial
01	dd/mm/aa	Actualización denominaciones facultad

Elaboración:  Comisión de Garantía de la Calidad del Centro  Fecha: 03/03/15	Revisión:  Servicio de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social  Fecha: dd/mm/aa	Aprobación:  Junta de Centro  Fecha: dd/mm/aa
---	---	---



## **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



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**



**Facultad de Turismo**  
UNIVERSIDAD DE MÁLAGA

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



## INDICE

### 8.1. OBJETO

### 8.2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

### 8.3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

### 8.4. DESARROLLO

Edición	Fecha	Motivo de la modificación
00	22/07/09	Edición Inicial
01	dd/mm/aa	Actualización denominaciones facultad

Elaboración:  Comisión de Garantía de la Calidad del Centro  Fecha: 03/03/15	Revisión:  Servicio de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social  Fecha: dd/mm/aa	Aprobación:  Junta de Centro  Fecha: dd/mm/aa
---	---	---



### **8.1. OBJETO**

El objeto del presente capítulo es mostrar los mecanismos por los que el Centro 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.
- 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	22/07/09	Edición Inicial
01	dd/mm/aa	Actualización denominaciones facultad

Elaboración:  Comisión de Garantía de la Calidad del Centro  Fecha: 03/03/15	Revisión:  Servicio de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social  Fecha: dd/mm/aa	Aprobación:  Junta de Centro  Fecha: dd/mm/aa
---	---	---



### **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.



- 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.



## INDICE

### 10.1. OBJETO

### 10.2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

### 10.3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

### 10.4. DESARROLLO

Edición	Fecha	Motivo de la modificación
00	22/07/09	Edición Inicial
01	dd/mm/aa	Actualización denominaciones facultad Modificación denominación PA11 "Gestión de quejas, sugerencias y felicitaciones"

Elaboración: Comisión de Garantía de la Calidad del Centro  Fecha: 03/03/15	Revisión: Servicio de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social  Fecha: dd/mm/aa	Aprobación: Junta de Centro  Fecha: dd/mm/aa
---	---	---



UNIVERSIDAD  
DE MÁLAGA

**MANUAL DEL SGC**  
**CAPÍTULO 10: Información pública**



**Facultad de Turismo**  
UNIVERSIDAD DE MÁLAGA



### **10.1. OBJETO**

El objeto del presente capítulo es indicar cómo el Centro 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 del Centro.
- Manual del SGC y Manual de Procedimientos del SGC.

### **10.4. DESARROLLO**

El Centro 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 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.

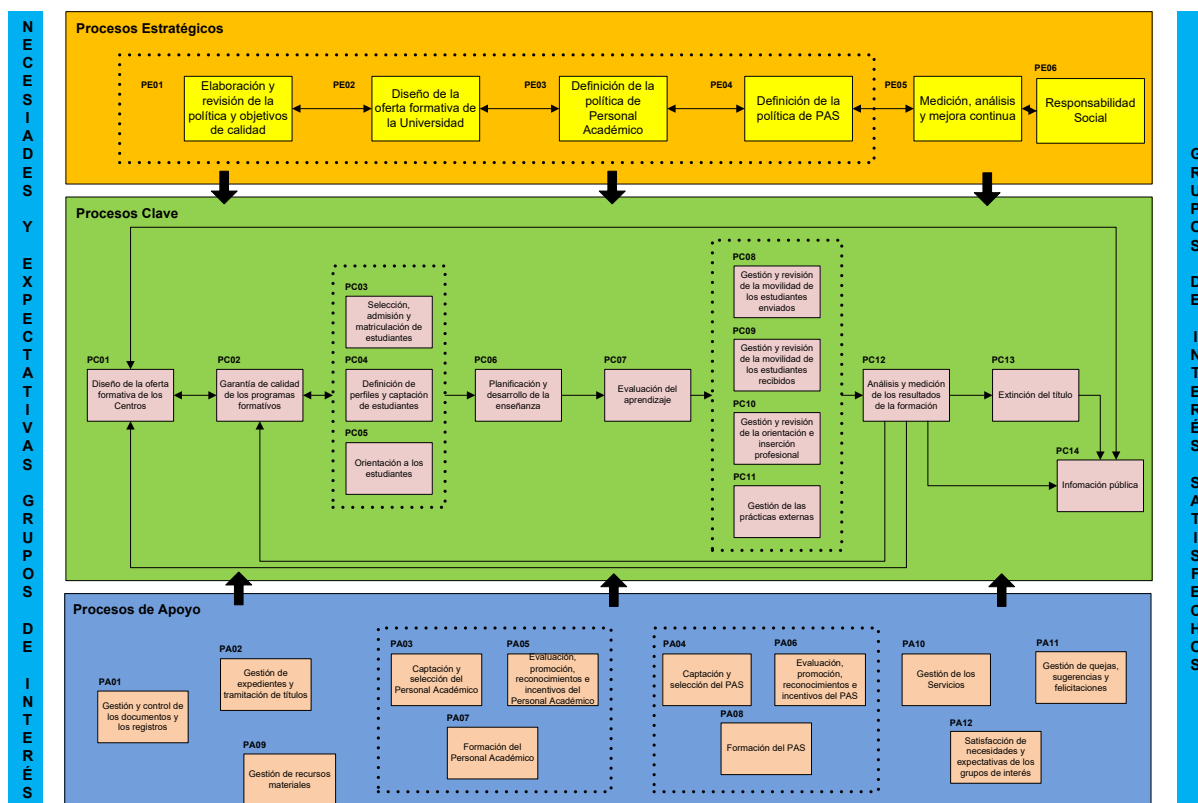
Para cumplir las funciones anteriores, el SGC de los Centros de la Universidad, tiene establecidos los siguientes procedimientos documentados:

- 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 de quejas, sugerencias y felicitaciones.
- 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	22/07/09	Edición Inicial
01	dd/mm/aa	Inclusión del proceso PE06 Modificación de la denominación de los procesos PC13 y PA11

Elaboración:  Comisión de Garantía de la Calidad del Centro  Fecha: 03/03/15	Revisión:  Servicio de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social  Fecha: dd/mm/aa	Aprobación:  Junta de Centro  Fecha: dd/mm/aa
--	---	---





## Anexo 2. Listado de indicadores

Código	Denominación del Indicador	Procesos vinculados			
		PE01	PE05		
<b>02</b>	<b>Nivel de cumplimiento de los objetivos de calidad</b>				
03	Tasa de graduación	PE02	PC01	PC12	
04	Tasa de abandono CURSA	PE02	PC01	PC06	PC12
05	Tasa de eficiencia	PE02	PC01	PC12	
08	Duración media de estudios	PE02	PC01	PC07	PC12
<b>16</b>	<b>Porcentaje de acciones de mejora realizadas</b>	<b>PE05</b>			
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			
22	Demanda de la titulación	PC04			
<b>23</b>	<b>Porcentaje de estudiantes que participan en actividades de orientación</b>	<b>PC05</b>			
24	Nivel de satisfacción de los estudiantes con las actividades de orientación	PC05			
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 alumnos/as que asisten a las actividades de orientación profesional del Servicio de Cooperación Empresarial y Promoción de Empleo	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	
<b>37</b>	<b>Oferta de prácticas externas</b>	<b>PC11</b>			
38	Nivel de satisfacción con las prácticas externas	PC11			
41	Nivel de satisfacción de los usuarios con respecto a la gestión de expedientes y tramitación de títulos	PA02			
44	Relación porcentual entre el número total de PDI funcionario sobre el total de PDI	PA03			
49	Nivel de satisfacción del alumnado con respecto a la actividad docente	PA05			
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			
<b>59</b>	<b>Número de puestos de trabajo por estudiante</b>	<b>PA09</b>			
61	Nivel de satisfacción de los usuarios de los servicios	PA10			
<b>63</b>	<b>Porcentaje de acciones implantadas relacionadas con las quejas recibidas</b>	<b>PA11</b>			

Edición	Fecha	Motivo de la modificación
00	22/07/2009	Edición Inicial
01	13/07/2011	Simplificación del número de indicadores comunes
02	dd/mm/aa	Eliminación del Indicador IN43 Nueva denominación IN04

Elaboración:  Comisión de Garantía de la Calidad del Centro  Fecha: 03/03/15	Revisión:  Servicio de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social  Fecha: dd/mm/aa	Aprobación:  Junta de Centro  Fecha: dd/mm/aa
--	---	---





UNIVERSIDAD  
DE MÁLAGA

**F02-MSGC. LISTADO DE  
INDICADORES**





**Facultad de Turismo**  
UNIVERSIDAD DE MÁLAGA

 <p>UNIVERSIDAD DE MÁLAGA</p>	<p><b>IN02</b></p>	 <p>Facultad de Turismo UNIVERSIDAD DE MÁLAGA</p>
--	--------------------	--



<b>FICHA TÉCNICA DE INDICADOR</b>		<b>Código IN02</b>
<b>Denominación</b>	Nivel de cumplimiento de los objetivos de calidad	
<b>Identificación del proceso o procesos al o a los que afecta</b>	PE01. Elaboración y revisión de la política y objetivos de calidad	
<b>Definición</b>	<p>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.</p> <p>Como resultado de esta medición se realizarán las oportunas acciones de mejora y se fijarán los objetivos del periodo siguiente</p>	
<b>Fórmula de cálculo</b>	$(\text{objetivos cubiertos} / \text{total objetivos propuestos}) * 100$	
<b>Fuente</b>	Centro	
<b>Responsable</b>	Coordinador de Calidad del Centro	
<b>Periodicidad</b>	Anual, antes de la revisión del Sistema	

Edición	Fecha	Motivo de la modificación
00	22/07/09	Edición Inicial
01	13/07/11	Reducción del número de indicadores
02	dd/mm/aa	Control único de ediciones Eliminación del Indicador IN43



<p>Elaboración:</p> <p>Comisión de Garantía de la Calidad del Centro</p> <p>Fecha: 03/03/15</p>	<p>Revisión:</p> <p>Servicio de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social</p> <p>Fecha: dd/mm/aa</p>	<p>Aprobación:</p> <p>Junta de Centro</p> <p>Fecha: dd/mm/aa</p>
---	--	--

 <p>UNIVERSIDAD DE MÁLAGA</p>	<p><b>IN03</b></p>	 <p>Facultad de Turismo UNIVERSIDAD DE MÁLAGA</p>
--	--------------------	--



<b>FICHA TÉCNICA DE INDICADOR</b>		<b>Código IN03</b>
<b>Denominación</b>	Tasa de graduación	
<b>Identificación del proceso o procesos al o a los que afecta</b>	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	
<b>Definición</b>	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	
<b>Fórmula de cálculo</b>	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	
<b>Fuente</b>	Servicio de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social	
<b>Responsable</b>	Servicio de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social	
<b>Periodicidad</b>	Anual, antes de la revisión del Sistema	

 <p>UNIVERSIDAD DE MÁLAGA</p>	<p><b>IN04</b></p>	 <p>Facultad de Turismo UNIVERSIDAD DE MÁLAGA</p>
--	--------------------	--

<b>FICHA TÉCNICA DE INDICADOR</b>		<b>Código IN04</b>
<b>Denominación</b>	Tasa de abandono CURSA	
<b>Identificación del proceso o procesos al o a los que afecta</b>	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	
<b>Definición</b>	<p>Relación porcentual entre los estudiantes de una cohorte de entrada C matriculados en el título T en la Universidad U en el curso académico X, que no se han matriculado en dicho título T en los cursos X+1 y X+2, y el número total de estudiantes de tal cohorte de entrada C que accedieron al mencionado título T el curso académico X</p> <p>Este indicador aporta información anual sobre la proporción de estudiantes que abandonan el título con respecto a los estudiantes inicialmente matriculados</p>	
<b>Fórmula de cálculo</b>	$\left( \frac{\text{N}^\circ \text{ de estudiantes de nuevo ingreso en el título T en la Universidad U el curso X y que no están matriculados en ese título T en la Universidad en los cursos X+1 y X+2 (y que no han finalizado los estudios)}}{\text{N}^\circ \text{ de estudiantes de nuevo ingreso en el título T en la Universidad U el curso X}} \right) * 100$	
<b>Fuente</b>	Servicio de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social	
<b>Responsable</b>	Servicio de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social	
<b>Periodicidad</b>	Anual, antes de la revisión del Sistema	



 <p>UNIVERSIDAD DE MÁLAGA</p>	<p><b>IN05</b></p>	 <p>Facultad de Turismo UNIVERSIDAD DE MÁLAGA</p>
--	--------------------	--

FICHA TÉCNICA DE INDICADOR		Código IN05
<b>Denominación</b>	Tasa de eficiencia	
<b>Identificación del proceso o procesos al o a los que afecta</b>	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	
<b>Definición</b>	<p>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</p>	
<b>Fórmula de cálculo</b>	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	
<b>Fuente</b>	Servicio de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social	
<b>Responsable</b>	Servicio de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social	
<b>Periodicidad</b>	Anual, antes de la revisión del Sistema	



 <p>UNIVERSIDAD DE MÁLAGA</p>	<p><b>IN08</b></p>	 <p>Facultad de Turismo UNIVERSIDAD DE MÁLAGA</p>
--	--------------------	--

<b>FICHA TÉCNICA DE INDICADOR</b>		<b>Código IN08</b>
<b>Denominación</b>	Duración media de los estudios	
<b>Identificación del proceso o procesos al o a los que afecta</b>	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	
<b>Definición</b>	<p>Para el cálculo de este indicador se realizará una diferenciación entre las distintas titulaciones que oferte el Centro</p> <p>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</p> <p>Se calculará utilizando el número de alumnos graduados en el curso x, el anterior al que se realiza la medición</p>	
<b>Fórmula de cálculo</b>	$\frac{\sum(\text{N}^\circ \text{ alumnos graduados en el curso } x * \text{n}^\circ \text{ de años en graduarse})}{\text{n}^\circ \text{ de alumnos graduados en el curso } x}$	
<b>Fuente</b>	Servicio de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social	
<b>Responsable</b>	Servicio de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social	
<b>Periodicidad</b>	Anual, antes de la revisión del Sistema	





 <p>UNIVERSIDAD DE MÁLAGA</p>	<p><b>IN16</b></p>	 <p>Facultad de Turismo UNIVERSIDAD DE MÁLAGA</p>
--	--------------------	--

<b>FICHA TÉCNICA DE INDICADOR</b>		<b>Código IN16</b>
<b>Denominación</b>	Porcentaje de acciones de mejora realizadas	
<b>Identificación del proceso o procesos al o a los que afecta</b>	PE05. Medición, análisis y mejora continua	
<b>Definición</b>	Se medirá el porcentaje de acciones de mejora que se han realizado en relación al total de acciones previstas	
<b>Fórmula de cálculo</b>	$(N^{\circ} \text{ de acciones de mejora realizadas} / \text{total de acciones previstas}) * 100$	
<b>Fuente</b>	Centro	
<b>Responsable</b>	Coordinador de Calidad del Centro	
<b>Periodicidad</b>	Anual, antes de la revisión del Sistema	

 <p>UNIVERSIDAD DE MÁLAGA</p>	<p><b>IN19</b></p>	 <p>Facultad de Turismo UNIVERSIDAD DE MÁLAGA</p>
--	--------------------	--



<b>FICHA TÉCNICA DE INDICADOR</b>		<b>Código IN19</b>
<b>Denominación</b>	Nivel de satisfacción de los estudiantes con el proceso de selección, admisión y matriculación	
<b>Identificación del proceso o procesos al o a los que afecta</b>	PC03. Selección, admisión y matriculación de estudiantes	
<b>Definición</b>	Se medirá el nivel de satisfacción de los estudiantes matriculados en titulaciones del Centro con respecto al proceso de selección, admisión y matriculación Este indicador se obtiene del Cuestionario de Satisfacción de Alumnos del SGC	
<b>Fórmula de cálculo</b>	Media de los valores de los distintos ítems de la encuesta de satisfacción	
<b>Fuente</b>	Servicio de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social	
<b>Responsable</b>	Servicio de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social	
<b>Periodicidad</b>	Anual, antes de la revisión del Sistema	

 <p>UNIVERSIDAD DE MÁLAGA</p>	<p><b>IN20</b></p>	 <p>Facultad de Turismo UNIVERSIDAD DE MÁLAGA</p>
--	--------------------	--



<b>FICHA TÉCNICA DE INDICADOR</b>	<b>Código IN20</b>
<b>Denominación</b>	Grado de cobertura de las plazas ofertadas
<b>Identificación del proceso o procesos al o a los que afecta</b>	PC03. Selección, admisión y matriculación de estudiantes
<b>Definición</b>	Se realizará una distinción entre las distintas titulaciones que oferta el Centro Se medirá el porcentaje de plazas cubiertas respecto a la oferta realizada
<b>Fórmula de cálculo</b>	$(N^{\circ} \text{ de plazas cubiertas} / \text{total de plazas ofertadas}) * 100$
<b>Fuente</b>	Servicio de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social
<b>Responsable</b>	Servicio de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social
<b>Periodicidad</b>	Anual, antes de la revisión del Sistema

 <p>UNIVERSIDAD DE MÁLAGA</p>	<p><b>IN22</b></p>	 <p>Facultad de Turismo UNIVERSIDAD DE MÁLAGA</p>
--	--------------------	--



<b>FICHA TÉCNICA DE INDICADOR</b>		<b>Código IN22</b>
<b>Denominación</b>	Demanda de la titulación	
<b>Identificación del proceso o procesos al o a los que afecta</b>	PC04. Definición de perfiles y captación de estudiantes	
<b>Definición</b>	<p>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:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Primera opción</li> <li>- Segunda opción</li> <li>- Tercera y sucesivas opciones</li> </ul> <p>De esta forma se tendrán tres resultados de este indicador para cada una de las titulaciones oficiales del Centro</p>	
<b>Fórmula de cálculo</b>	(Nº de alumnos que solicitan la titulación en primera, segunda y tercera o sucesivas opciones/total de plazas ofertadas)*100	
<b>Fuente</b>	Servicio de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social	
<b>Responsable</b>	Servicio de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social	
<b>Periodicidad</b>	Anual, antes de la revisión del Sistema	

 <p>UNIVERSIDAD DE MÁLAGA</p>	<p><b>IN23</b></p>	 <p>Facultad de Turismo UNIVERSIDAD DE MÁLAGA</p>
--	--------------------	--


<b>FICHA TÉCNICA DE INDICADOR</b>		<b>Código IN23</b>
<b>Denominación</b>	Porcentaje de estudiantes que participan en actividades de orientación	
<b>Identificación del proceso o procesos al o a los que afecta</b>	PC05. Orientación a los estudiantes	
<b>Definición</b>	<p>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</p> <p>Se trataría de actividades de orientación organizadas por el propio Centro</p>	
<b>Fórmula de cálculo</b>	$\left(\frac{\text{N}^\circ \text{ de alumnos del Centro que participan en actividades de orientación}}{\text{total de alumnos del Centro}}\right) * 100$	
<b>Fuente</b>	Centro	
<b>Responsable</b>	Coordinador de Calidad del Centro	
<b>Periodicidad</b>	Anual, antes de la revisión del Sistema	

 <p>UNIVERSIDAD DE MÁLAGA</p>	<p><b>IN24</b></p>	 <p>Facultad de Turismo UNIVERSIDAD DE MÁLAGA</p>
--	--------------------	--

<b>FICHA TÉCNICA DE INDICADOR</b>		<b>Código IN24</b>
<b>Denominación</b>	Nivel de satisfacción de los estudiantes con las actividades de orientación	
<b>Identificación del proceso o procesos al o a los que afecta</b>	PC05. Orientación a los estudiantes	
<b>Definición</b>	Este indicador se obtiene del Cuestionario de Satisfacción de Alumnos del SGC	
<b>Fórmula de cálculo</b>	Media de los ítems correspondientes de la encuesta: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Actividades de acogida en primer curso</li> <li>- Actividades de apoyo a la formación (seminarios, talleres, charlas, etc.)</li> </ul>	
<b>Fuente</b>	Servicio de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social	
<b>Responsable</b>	Servicio de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social	
<b>Periodicidad</b>	Anual, antes de la revisión del Sistema	



 <p>UNIVERSIDAD DE MÁLAGA</p>	<p><b>IN26</b></p>	 <p>Facultad de Turismo UNIVERSIDAD DE MÁLAGA</p>
--	--------------------	--

<b>FICHA TÉCNICA DE INDICADOR</b>	<b>Código IN26</b>
<b>Denominación</b>	Grado de cumplimiento de la planificación
<b>Identificación del proceso o procesos al o a los que afecta</b>	PC06. Planificación y desarrollo de la enseñanza
<b>Definición</b>	<p>Se deberá diferenciar entre las distintas titulaciones que imparte el Centro</p> <p>La información se obtiene de la opinión de los alumnos recabada a través de la encuesta sobre la labor docente del profesorado.</p> <p>Se utiliza la Encuesta de Opinión del Alumnado sobre la actividad docente del profesorado</p>
<b>Fórmula de cálculo</b>	Media de los ítems 5, 7 y 8 de la encuesta sobre la labor docente del profesorado
<b>Fuente</b>	Servicio de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social
<b>Responsable</b>	Servicio de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social
<b>Periodicidad</b>	Anual, antes de la revisión del Sistema



 <p>UNIVERSIDAD DE MÁLAGA</p>	<p><b>IN27</b></p>	 <p>Facultad de Turismo UNIVERSIDAD DE MÁLAGA</p>
--	--------------------	--

<b>FICHA TÉCNICA DE INDICADOR</b>		<b>Código IN27</b>
<b>Denominación</b>	Tasa de rendimiento	
<b>Identificación del proceso o procesos al o a los que afecta</b>	PC06. Planificación y desarrollo de la enseñanza PC07. Evaluación del aprendizaje	
<b>Definición</b>	<p>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</p>	
<b>Fórmula de cálculo</b>	$(a/b)*100$	
<b>Fuente</b>	Servicio de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social	
<b>Responsable</b>	Servicio de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social	
<b>Periodicidad</b>	Anual, antes de la revisión del Sistema	





 <p>UNIVERSIDAD DE MÁLAGA</p>	<p><b>IN28</b></p>	 <p>Facultad de Turismo UNIVERSIDAD DE MÁLAGA</p>
--	--------------------	--



<b>FICHA TÉCNICA DE INDICADOR</b>		<b>Código IN28</b>
<b>Denominación</b>	Tasa de éxito	
<b>Identificación del proceso o procesos al o a los que afecta</b>	PC07. Evaluación del aprendizaje	
<b>Definición</b>	<p>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</p>	
<b>Fórmula de cálculo</b>	$(a/b)*100$	
<b>Fuente</b>	Servicio de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social	
<b>Responsable</b>	Servicio de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social	
<b>Periodicidad</b>	Anual, antes de la revisión del Sistema	

 <p>UNIVERSIDAD DE MÁLAGA</p>	<p><b>IN29</b></p>	 <p>Facultad de Turismo UNIVERSIDAD DE MÁLAGA</p>
--	--------------------	--



<b>FICHA TÉCNICA DE INDICADOR</b>	<b>Código IN29</b>
<b>Denominación</b>	Satisfacción del alumnado con los sistemas de evaluación
<b>Identificación del proceso o procesos al o a los que afecta</b>	PC07. Evaluación del aprendizaje
<b>Definición</b>	<p>Se deberá diferenciar entre las distintas titulaciones que imparte el Centro</p> <p>La información se obtiene de la opinión de los alumnos recabada a través de la encuesta sobre la labor docente del profesorado</p> <p>Se utiliza la Encuesta de Opinión del Alumnado sobre la actividad docente del profesorado</p>
<b>Fórmula de cálculo</b>	Media de los ítems 20 y 21 de la encuesta sobre la labor docente del profesorado
<b>Fuente</b>	Servicio de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social
<b>Responsable</b>	Servicio de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social
<b>Periodicidad</b>	Anual, antes de la revisión del Sistema

 <p>UNIVERSIDAD DE MÁLAGA</p>	<p><b>IN30</b></p>	 <p>Facultad de Turismo UNIVERSIDAD DE MÁLAGA</p>
--	--------------------	--



<b>FICHA TÉCNICA DE INDICADOR</b>		<b>Código IN30</b>
<b>Denominación</b>	Porcentaje de alumnos del Centro que participan en programas de movilidad	
<b>Identificación del proceso o procesos al o a los que afecta</b>	PC08. Gestión y revisión de la movilidad de los estudiantes enviados	
<b>Definición</b>	Se medirá el porcentaje de alumnos del Centro que participan en programas de movilidad (estudiantes enviados) del total de alumnos matriculados en el Centro	
<b>Fórmula de cálculo</b>	$(N^{\circ} \text{ de alumnos del Centro que participan en programas de movilidad} / \text{total de alumnos del Centro}) * 100$	
<b>Fuente</b>	Servicio de Relaciones Internacionales	
<b>Responsable</b>	Servicio de Relaciones Internacionales	
<b>Periodicidad</b>	Anual, antes de la revisión del Sistema	

 <p>UNIVERSIDAD DE MÁLAGA</p>	<p><b>IN31</b></p>	 <p>Facultad de Turismo UNIVERSIDAD DE MÁLAGA</p>
--	--------------------	--



<b>FICHA TÉCNICA DE INDICADOR</b>		<b>Código IN31</b>
<b>Denominación</b>	Grado de satisfacción de los alumnos que participan en programas de movilidad (enviados)	
<b>Identificación del proceso o procesos al o a los que afecta</b>	PC08. Gestión y revisión de la movilidad de los estudiantes enviados	
<b>Definición</b>	A través de una encuesta que realizará el Servicio de Relaciones Internacionales 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	
<b>Fórmula de cálculo</b>	Media de los ítems correspondientes de la encuesta	
<b>Fuente</b>	Servicio de Relaciones Internacionales	
<b>Responsable</b>	Servicio de Relaciones Internacionales	
<b>Periodicidad</b>	Anual, antes de la revisión del Sistema	

 <p>UNIVERSIDAD DE MÁLAGA</p>	<p><b>IN32</b></p>	 <p>Facultad de Turismo UNIVERSIDAD DE MÁLAGA</p>
--	--------------------	--

<b>FICHA TÉCNICA DE INDICADOR</b>	<b>Código IN32</b>
<b>Denominación</b>	Porcentaje de alumnos que participan en programas de movilidad cuyo destino es el Centro sobre el total de alumnos que recibe la Universidad
<b>Identificación del proceso o procesos al o a los que afecta</b>	PC09. Gestión y revisión de la movilidad de los estudiantes recibidos
<b>Definición</b>	Se medirá el porcentaje de alumnos cuyo destino es el Centro, sobre el total de alumnos que recibe la Universidad
<b>Fórmula de cálculo</b>	$(N^{\circ} \text{ de alumnos que recibe el Centro} / \text{total de alumnos que recibe la Universidad}) * 100$
<b>Fuente</b>	Servicio de Relaciones Internacionales
<b>Responsable</b>	Servicio de Relaciones Internacionales
<b>Periodicidad</b>	Anual, antes de la revisión del Sistema

 <p>UNIVERSIDAD DE MÁLAGA</p>	<p><b>IN33</b></p>	 <p>Facultad de Turismo UNIVERSIDAD DE MÁLAGA</p>
--	--------------------	--

<b>FICHA TÉCNICA DE INDICADOR</b>		<b>Código IN33</b>
<b>Denominación</b>	Grado de satisfacción de los alumnos que participan en programas de movilidad (recibidos)	
<b>Identificación del proceso o procesos al o a los que afecta</b>	PC09. Gestión y revisión de la movilidad de los estudiantes recibidos	
<b>Definición</b>	A través de una encuesta que realizará el Servicio de Relaciones Internacionales a los alumnos que recibe la Universidad, se medirá su nivel de satisfacción con el programa correspondiente Se diferenciarán los resultados por Centros	
<b>Fórmula de cálculo</b>	Media de los ítems correspondientes de la encuesta	
<b>Fuente</b>	Servicio de Relaciones Internacionales	
<b>Responsable</b>	Servicio de Relaciones Internacionales	
<b>Periodicidad</b>	Anual, antes de la revisión del Sistema	



 <p>UNIVERSIDAD DE MÁLAGA</p>	<p><b>IN34</b></p>	 <p>Facultad de Turismo UNIVERSIDAD DE MÁLAGA</p>
--	--------------------	--

<b>FICHA TÉCNICA DE INDICADOR</b>		<b>Código IN34</b>
<b>Denominación</b>	Número de alumnos/as que asisten a las actividades de orientación profesional del Servicio de Cooperación Empresarial y Promoción de Empleo	
<b>Identificación del proceso o procesos al o a los que afecta</b>	PC10. Gestión y revisión de la orientación e inserción profesional	
<b>Definición</b>	Se medirá el número alumnos/as que asisten a las actividades de orientación, por Centro Después de cada actividad se deberá levantar un acta de la misma en la que, entre otras cuestiones, deberá contener el número de alumnos atendidos por titulación	
<b>Fórmula de cálculo</b>	Número de alumnos/as que asisten a las actividades de orientación	
<b>Fuente</b>	Servicio de Cooperación Empresarial y Promoción de Empleo	
<b>Responsable</b>	Servicio de Cooperación Empresarial y Promoción de Empleo	
<b>Periodicidad</b>	Anual, antes de la revisión del Sistema	





<b>FICHA TÉCNICA DE INDICADOR</b>		<b>Código IN35</b>
<b>Denominación</b>	Nivel de satisfacción de los usuarios con respecto a los servicios de orientación profesional	
<b>Identificación del proceso o procesos al o a los que afecta</b>	PC10. Gestión y revisión de la orientación e inserción profesional	
<b>Definición</b>	Para el cálculo de este indicador se utilizarán los correspondientes ítems del Cuestionario de Alumnos del SGC o bien cuestionarios específicos que pudiera realizar el Servicio de Cooperación Empresarial y Promoción de Empleo	
<b>Fórmula de cálculo</b>	Media de los ítems correspondientes de la encuesta	
<b>Fuente</b>	Servicio de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social	
<b>Responsable</b>	Servicio de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social	
<b>Periodicidad</b>	Anual, antes de la revisión del Sistema	





 <p>UNIVERSIDAD DE MÁLAGA</p>	<p><b>IN36</b></p>	 <p>Facultad de Turismo UNIVERSIDAD DE MÁLAGA</p>
--	--------------------	--



<b>FICHA TÉCNICA DE INDICADOR</b>		<b>Código IN36</b>
<b>Denominación</b>	Inserción en el tejido socioeconómico de los egresados	
<b>Identificación del proceso o procesos al o a los que afecta</b>	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	
<b>Definición</b>	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)	
<b>Fórmula de cálculo</b>	Predefinida por el Contrato Programa firmado entre la Universidad de Málaga y la Consejería de Educación, Ciencia y Empresa	
<b>Fuente</b>	Servicio de Cooperación Empresarial y Promoción de Empleo	
<b>Responsable</b>	Servicio de Cooperación Empresarial y Promoción de Empleo	
<b>Periodicidad</b>	Anual, antes de la revisión del Sistema	

 <p>UNIVERSIDAD DE MÁLAGA</p>	<p><b>IN37</b></p>	 <p>Facultad de Turismo UNIVERSIDAD DE MÁLAGA</p>
--	--------------------	--



<b>FICHA TÉCNICA DE INDICADOR</b>		<b>Código IN37</b>
<b>Denominación</b>	Oferta de prácticas externas	
<b>Identificación del proceso o procesos al o a los que afecta</b>	PC11. Gestión de las prácticas externas	
<b>Definición</b>	<p>Se distinguirá el resultado en función de las distintas titulaciones del Centro</p> <p>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</p>	
<b>Fórmula de cálculo</b>	$\frac{\text{Nº de plazas de prácticas externas ofertadas}}{\text{nº de alumnos que solicitan prácticas}}$	
<b>Fuente</b>	Centro	
<b>Responsable</b>	Coordinador de Calidad del Centro	
<b>Periodicidad</b>	Anual, antes de la revisión del Sistema	

 <p>UNIVERSIDAD DE MÁLAGA</p>	<p><b>IN38</b></p>	 <p>Facultad de Turismo UNIVERSIDAD DE MÁLAGA</p>
--	--------------------	--



<b>FICHA TÉCNICA DE INDICADOR</b>		<b>Código IN38</b>
<b>Denominación</b>	Nivel de satisfacción con las prácticas externas	
<b>Identificación del proceso o procesos al o a los que afecta</b>	PC11. Gestión de las prácticas externas	
<b>Definición</b>	Este indicador se obtiene del Cuestionario de Alumnos del SGC	
<b>Fórmula de cálculo</b>	Se utilizará el Cuestionario de Satisfacción de Alumnos del SGC	
<b>Fuente</b>	Servicio de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social	
<b>Responsable</b>	Servicio de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social	
<b>Periodicidad</b>	Anual, antes de la revisión del Sistema	

 <p>UNIVERSIDAD DE MÁLAGA</p>	<p><b>IN41</b></p>	 <p>Facultad de Turismo UNIVERSIDAD DE MÁLAGA</p>
--	--------------------	--



<b>FICHA TÉCNICA DE INDICADOR</b>		<b>Código IN41</b>
<b>Denominación</b>	Nivel de satisfacción de los usuarios con respecto a la gestión de expedientes y tramitación de títulos	
<b>Identificación del proceso o procesos al o a los que afecta</b>	PA02. Gestión de expedientes y tramitación de títulos	
<b>Definición</b>	A partir del curso 2013/14 se medirá el nivel de satisfacción de los usuarios (egresados) con respecto al funcionamiento de la Secretaría del Centro (tramitación de expedientes, convalidaciones, etc.). En cursos anteriores este indicador se medía a través del cuestionario de alumnos del SGC.	
<b>Fórmula de cálculo</b>	Media de los valores de los distintos ítems de la encuesta de satisfacción	
<b>Fuente</b>	Servicio de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social	
<b>Responsable</b>	Servicio de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social	
<b>Periodicidad</b>	Anual, antes de la revisión del Sistema	

 <p>UNIVERSIDAD DE MÁLAGA</p>	<p><b>IN44</b></p>	 <p>Facultad de Turismo UNIVERSIDAD DE MÁLAGA</p>
--	--------------------	--



<b>FICHA TÉCNICA DE INDICADOR</b>	<b>Código IN44</b>
<b>Denominación</b>	Relación porcentual entre el número total de PDI funcionario sobre el total de PDI
<b>Identificación del proceso o procesos al o a los que afecta</b>	PA03. Captación y selección del personal académico
<b>Definición</b>	<p>Con este indicador se pretende medir la estabilidad del personal académico</p> <p>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</p>
<b>Fórmula de cálculo</b>	$(N^{\circ} \text{ de PDI funcionario} / \text{total de PDI}) * 100$
<b>Fuente</b>	Servicio de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social
<b>Responsable</b>	Servicio de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social
<b>Periodicidad</b>	Anual, antes de la revisión del Sistema

 <p>UNIVERSIDAD DE MÁLAGA</p>	<p><b>IN49</b></p>	 <p>Facultad de Turismo UNIVERSIDAD DE MÁLAGA</p>
--	--------------------	--

<b>FICHA TÉCNICA DE INDICADOR</b>		<b>Código IN49</b>
<b>Denominación</b>	Nivel de satisfacción del alumnado con respecto a la actividad docente	
<b>Identificación del proceso o procesos al o a los que afecta</b>	PA05. Evaluación, promoción, reconocimiento e incentivos del personal académico	
<b>Definición</b>	<p>Se deberá diferenciar entre las distintas titulaciones que imparte el Centro</p> <p>Este indicador se obtiene del Programa DOCENTIA (evaluación de la actividad docente del profesorado)</p> <p>Se utiliza la Encuesta de Opinión del Alumnado sobre la actividad docente del profesorado</p>	
<b>Fórmula de cálculo</b>	Predefinida por el Programa DOCENTIA	
<b>Fuente</b>	Servicio de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social	
<b>Responsable</b>	Servicio de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social	
<b>Periodicidad</b>	Anual, antes de la revisión del Sistema	



 <p>UNIVERSIDAD DE MÁLAGA</p>	<p><b>IN54</b></p>	 <p>Facultad de Turismo UNIVERSIDAD DE MÁLAGA</p>
--	--------------------	--

<b>FICHA TÉCNICA DE INDICADOR</b>		<b>Código IN54</b>
<b>Denominación</b>	Porcentaje de profesores que participan en actividades de formación organizadas en la UMA	
<b>Identificación del proceso o procesos al o a los que afecta</b>	PA07. Formación del personal académico	
<b>Definición</b>	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 Servicio de Formación	
<b>Fórmula de cálculo</b>	$(N^{\circ} \text{ de PDI que participa en actividades de formación} / \text{total de PDI}) * 100$	
<b>Fuente</b>	Servicio de Formación	
<b>Responsable</b>	Servicio de Formación	
<b>Periodicidad</b>	Anual, antes de la revisión del sistema	



 <p>UNIVERSIDAD DE MÁLAGA</p>	<p><b>IN55</b></p>	 <p>Facultad de Turismo UNIVERSIDAD DE MÁLAGA</p>
--	--------------------	--

<b>FICHA TÉCNICA DE INDICADOR</b>		<b>Código IN55</b>
<b>Denominación</b>	Grado de satisfacción del PDI con la formación recibida	
<b>Identificación del proceso o procesos al o a los que afecta</b>	PA07. Formación del personal académico	
<b>Definición</b>	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 Servicio de Formación	
<b>Fórmula de cálculo</b>	Media de los ítems de la encuesta	
<b>Fuente</b>	Servicio de Formación	
<b>Responsable</b>	Servicio de Formación	
<b>Periodicidad</b>	Anual, antes de la revisión del sistema	





 <p>UNIVERSIDAD DE MÁLAGA</p>	<p><b>IN56</b></p>	 <p>Facultad de Turismo UNIVERSIDAD DE MÁLAGA</p>
--	--------------------	--



FICHA TÉCNICA DE INDICADOR		Código IN56
<b>Denominación</b>	Porcentaje de personal de administración y servicios que participa en actividades de formación	
<b>Identificación del proceso o procesos al o a los que afecta</b>	PA08. Formación del personal de administración y servicios	
<b>Definición</b>	<p>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</p> <p>El cálculo se realizará sobre el total de PAS adscrito al Centro</p>	
<b>Fórmula de cálculo</b>	$(N^{\circ} \text{ de PAS que participa en actividades de formación} / \text{total de PAS}) * 100$	
<b>Fuente</b>	Servicio de Formación	
<b>Responsable</b>	Servicio de Formación	
<b>Periodicidad</b>	Anual, antes de la revisión del sistema	

 <p>UNIVERSIDAD DE MÁLAGA</p>	<p><b>IN57</b></p>	 <p>Facultad de Turismo UNIVERSIDAD DE MÁLAGA</p>
--	--------------------	--



<b>FICHA TÉCNICA DE INDICADOR</b>		<b>Código IN57</b>
<b>Denominación</b>	Grado de satisfacción del personal de administración y servicios con la formación recibida	
<b>Identificación del proceso o procesos al o a los que afecta</b>	PA08. Formación del personal de administración y servicios	
<b>Definición</b>	<p>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</p> <p>La información del indicador se ha de proporcionar por acción formativa donde haya participado el personal del Centro.</p> <p>El Cuestionario lo realiza el Servicio de Formación</p>	
<b>Fórmula de cálculo</b>	Media de los valores de los distintos ítems de la encuesta de satisfacción	
<b>Fuente</b>	Servicio de Formación	
<b>Responsable</b>	Servicio de Formación	
<b>Periodicidad</b>	Anual, antes de la revisión del sistema	

 <p>UNIVERSIDAD DE MÁLAGA</p>	<p><b>IN58</b></p>	 <p>Facultad de Turismo UNIVERSIDAD DE MÁLAGA</p>
--	--------------------	--



<b>FICHA TÉCNICA DE INDICADOR</b>		<b>Código IN58</b>
<b>Denominación</b>	Satisfacción de los grupos de interés con respecto a los recursos materiales	
<b>Identificación del proceso o procesos al o a los que afecta</b>	PA09. Gestión de recursos materiales	
<b>Definición</b>	<p>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</p> <p>Se tomará el valor medio del ítem denominado “Aulas, talleres, laboratorios y otros espacios de docencia” del Cuestionario de Satisfacción de Estudiantes del SGC</p>	
<b>Fórmula de cálculo</b>	Media de los ítems de la encuesta	
<b>Fuente</b>	Servicio de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social	
<b>Responsable</b>	Servicio de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social	
<b>Periodicidad</b>	Anual, antes de la revisión del sistema	

 <p>UNIVERSIDAD DE MÁLAGA</p>	<p><b>IN59</b></p>	 <p>Facultad de Turismo UNIVERSIDAD DE MÁLAGA</p>
--	--------------------	--

<b>FICHA TÉCNICA DE INDICADOR</b>		<b>Código IN59</b>
<b>Denominación</b>	Número de puestos de trabajo por estudiante	
<b>Identificación del proceso o procesos al o a los que afecta</b>	PA09. Gestión de recursos materiales	
<b>Definición</b>	<p>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</p> <p>De esta forma, se pretende medir la adecuación de los recursos materiales del Centro</p>	
<b>Fórmula de cálculo</b>	Nº de puestos de trabajo del Centro/nº de alumnos del Centro	
<b>Fuente</b>	Centro	
<b>Responsable</b>	Coordinador de Calidad del Centro	
<b>Periodicidad</b>	Anual, antes de la revisión del sistema	

 <p>UNIVERSIDAD DE MÁLAGA</p>	<p><b>IN61</b></p>	 <p>Facultad de Turismo UNIVERSIDAD DE MÁLAGA</p>
--	--------------------	--

<b>FICHA TÉCNICA DE INDICADOR</b>		<b>Código IN61</b>
<b>Denominación</b>	Nivel de satisfacción de los usuarios de los servicios	
<b>Identificación del proceso o procesos al o a los que afecta</b>	PA10. Gestión de los servicios	
<b>Definición</b>	Para el cálculo de este indicador se realiza la media de los ítems del Cuestionario de Satisfacción de Alumnos del SGC que valoran estas cuestiones	
<b>Fórmula de cálculo</b>	Media de los ítems de la encuesta <ul style="list-style-type: none"> <li>- Servicio de cafetería</li> <li>- Servicio de reprografía</li> <li>- Servicio de limpieza</li> <li>- Personal de Administración y Servicios (secretaría, biblioteca, conserjería y aula de informática)</li> </ul>	
<b>Fuente</b>	Servicio de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social	
<b>Responsable</b>	Servicio de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social	
<b>Periodicidad</b>	Anual, antes de la revisión del sistema	

 <p>UNIVERSIDAD DE MÁLAGA</p>	<p><b>IN63</b></p>	 <p>Facultad de Turismo UNIVERSIDAD DE MÁLAGA</p>
--	--------------------	--

<b>FICHA TÉCNICA DE INDICADOR</b>		<b>Código IN63</b>
<b>Denominación</b>	Porcentaje de acciones implantadas relacionadas con las quejas recibidas	
<b>Identificación del proceso o procesos al o a los que afecta</b>	PA11. Gestión de quejas, sugerencias y felicitaciones	
<b>Definición</b>	<p>Se calculará el porcentaje de acciones implantadas en el Centro con respecto al total de acciones definidas</p> <p>Las acciones se definirán como consecuencia de las reclamaciones, quejas y sugerencias recibidas</p>	
<b>Fórmula de cálculo</b>	$(N^{\circ} \text{ de acciones implantadas} / \text{total acciones definidas}) * 100$	
<b>Fuente</b>	Centro	
<b>Responsable</b>	Coordinador de Calidad del Centro	
<b>Periodicidad</b>	Anual, antes de la revisión del sistema	