



AGENCIA NACIONAL DE EVALUACIÓN  
DE LA CALIDAD Y ACREDITACIÓN

# **PROGRAMA AUDIT:**

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

**E. U. DE TURISMO DE LA  
UNIVERSIDAD DE MÁLAGA**

**Versión 01**

**Noviembre, 2009**

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

DATOS DEL CENTRO EVALUADO	
Universidad	Universidad de Málaga
Centro	Escuela Universitaria de Turismo
Alcance del SGIC	Todas las titulaciones oficiales que se imparten en el referido Centro y de los que es responsable, en sus niveles de Grado, Máster y Doctorado

### VALORACIÓN GLOBAL DE LA EVALUACIÓN DEL DISEÑO DEL SGIC

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

- POSITIVA**
- POSITIVA CONDICIONADA**
- NEGATIVA**

#### ANTECEDENTES

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

## JUSTIFICACIÓN DE LA VALORACIÓN GLOBAL

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

La Escuela Universitaria de Turismo de la Universidad de Málaga presenta los siguientes documentos:

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

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

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

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

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

Código	Denominación
PE01	Elaboración y revisión de la política y objetivos de calidad
PE 03*	Definición de la política de personal académico
PE04*	Definición de la política de personal de administración y servicios
PE05	Medición, análisis y mejora continua
PC01	Diseño de la oferta formativa de los Centros
PC02	Garantía de calidad de los programas formativos
PC04	Definición de perfiles y captación de estudiantes
PC05	Orientación a los estudiantes
PC06	Planificación y desarrollo de la enseñanza
PC07	Evaluación del aprendizaje
PC11	Gestión de las prácticas externas
PC12	Análisis y medición de los resultados de la formación
PC14	Información pública
PA01	Gestión y control de los documentos y los registros
PA03*	Captación y selección del personal académico
PA04*	Captación y selección del personal de administración y servicios

## JUSTIFICACIÓN DE LA VALORACIÓN GLOBAL

Código	Denominación
PA05*	Evaluación, promoción, rendimiento e incentivos del personal académico
PA06*	Evaluación, promoción, rendimiento e incentivos del personal de administración y servicios
PA07*	Formación del personal académico
PA08*	Formación del personal de administración y servicios
PA09	Gestión de recursos materiales
PA10	Gestión de los servicios
PA11	Gestión y revisión de incidencias, reclamaciones y sugerencias
PA12	Satisfacción de necesidades y expectativas de los grupos de interés

La documentación presentada reproduce el modelo ya evaluado de la Universidad de Málaga. En lo que refiere a cada proceso, el esquema seguido para su presentación también es el mismo. A continuación, se incluyen observaciones sobre la documentación revisada. Todo aquello no explícitamente comentado se asume informado favorablemente.

La Comisión de Evaluación de los proyectos presentados en el marco del Programa AUDIT, considera, una vez examinada la documentación aportada por la E.U. de Turismo de la Universidad de Málaga, emitir la siguiente valoración:

### VALORACIÓN GLOBAL POSITIVA

### PROPUESTAS DE MEJORA

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

1. Desarrollar con mayor grado de detalle los aspectos propios referentes a los procesos de definición de objetivos, a la satisfacción y necesidades de los grupos de interés y a lo referente a política de personal.
2. En los procesos de medición, análisis y mejora continua, y de evaluación del aprendizaje, tener más en cuenta indicadores que reflejen la especificidad del centro para valorar la calidad de la enseñanza.
3. Desplegar acciones sistemáticas que permitan evaluar la trayectoria profesional de los egresados y ponerla en contexto con la oferta formativa y la revisión de los procesos de enseñanza-aprendizaje.

### PROCEDIMIENTO PARA LA REEVALUACIÓN DEL DISEÑO

No procede.