



**ACTA DE LA REUNIÓN EXTRAORDINARIA DE LA COMISIÓN DE GARANTÍA DE CALIDAD DE LA E.T.S. INGENIERÍA DE COMUNICACIÓN CELEBRADA EL 16 DE SEPTIEMBRE DE 2014**

Asistentes

*Arrebola Pérez, Fabián*  
*Cañete Corripio, Francisco J.*  
*Cruz Martín, Ana*  
*Bandera Rubio, Antonio*  
*Joya Caparrós, Gonzalo*  
*González Parada, Eva*  
*Mateo Díaz, Aarón*  
*Ortega Moñux, Alejandro*  
*Peinado Domínguez, Alberto*  
*Peña Martín, Juan Pedro*  
*Poncela González, Javier*  
*Tardón García, Lorenzo*  
*Wangüemert Pérez, Gonzalo*

Excusan su asistencia

*Asenjo Plaza, Rafael*  
*Carpena Sánchez, Pedro*  
*Castillo Esparcia, Antonio*  
*Durán Muñoz, Fco. Javier*  
*Díaz Nosty, Bernardo*  
*González Fajardo, Francisco*  
*Martínez Cruz, Jesús*  
*Núñez Quesada, Antonio*  
*Parra Guerrero, Francisca*  
*Vallejo García, Eva*  
*Vega Sánchez, Fernando*

---

A las 11:45, con la asistencia de las personas indicadas, se inicia la reunión convocada con el siguiente orden del día:

1. Análisis de las quejas y sugerencias recibidas.
2. Revisión de las acciones de mejora.
3. Plan de revisión del Manual del SGC y del Manual de Procedimientos del SGC.
4. Ruegos y preguntas.

---

### **1. Análisis de las quejas y sugerencias recibidas**

Se ha creado dentro de la sala virtual de coordinación de la CGC una nueva pestaña que recoge información de las quejas, sugerencias y felicitaciones recibidas por la ETSIT a través de distintas vías. Esta pestaña podrá ser consultada por todos los miembros de la CGC. Se mantiene el anonimato de la persona que emite la queja, sugerencia y felicitación, pero se informa de los aspectos sobre los que incide.

La coordinadora informa que el SQSF de la UMA hasta ahora no ha funcionado muy bien, ya que no alerta de las incidencias recibidas, y es necesario que el coordinador esté monitorizando continuamente el sistema. También indica que el



## Escuela Técnica Superior de Ingeniería de Telecomunicación

Comisión de Garantía de la Calidad

tiempo de respuesta es alto. No obstante, manifiesta que entre los problemas del SQSF, y que ha sido necesario el diseño de procedimientos para gestionar algunas de las quejas, estos tiempos de respuesta se pueden considerar razonables, y que espera que una vez ya marcados los procedimientos a seguir, dicho tiempo de respuesta mejore.

La coordinadora informa de las quejas recibidas e indica las acciones y procedimientos que se han llevado a cabo para solucionarlas. A continuación se incluye el resumen.

- **Queja 103/2014.** Incidencia docente Grado de Ingeniería Telemática
  - **Resumen:** La queja está relacionada con la docencia impartida por el departamento de Lenguajes y Ciencias de la Computación (LCC) en el Grado de Ingeniería Telemática. Asignaturas de tercer curso en las que la persona que formula la queja indica que el profesorado asignado no tiene los conocimientos suficientes y los contenidos impartidos no llegan a ser todos los recogidos en la programación docente.
  - **Acciones derivadas:** Se asocia la AM14\_14 “Elaborar un procedimiento de gestión de quejas, sugerencias y felicitaciones específico de la ETSI de Telecomunicación”
  - **Estado:** Solucionada. Se han llevado a cabo el procedimiento de gestión de quejas, sugerencias y felicitaciones específico de la ETSI de Telecomunicación, lo que ha implicado reuniones con el Director del LCC, elaboración de un informe sobre la incidencia por parte del departamento LCC y el seguimiento de las asignaturas implicadas por parte de la CGC.
- **Queja 258/2014.** Incidencia docente Grado de Ingeniería Telemática
  - **Resumen:** Queja sobre la coincidencia de fecha y hora de exámenes de cursos no consecutivos ( primero con tercero y cuarto)
  - **Acciones derivadas:** Con los recursos disponibles actualmente no es posible garantizar la compatibilidad de los exámenes de cursos no consecutivos. No obstante, siendo el centro consciente de este hecho, desde curso 2013/2014 hace públicas las fechas y horas de los exámenes en sus convocatorias ordinarias y extraordinarias en el momento en el que se inicia el proceso de matriculación
  - **Estado:** Solucionada. Mayor difusión en web de la ETSIT, indicando que no se garantiza la compatibilidad de cursos no consecutivos.
- **Sugerencia 222/2014.** Incidencia docente Grado de Ingeniería de Telecomunicación
  - **Resumen:** Sugerencia sobre la optatividad condicionada
  - **Acciones derivadas:** Propuesta de acciones de mejora que mejoren esta optatividad condicionada. Propuestas y sujetas a debate por la CGC



- **Estado:** Solucionada. Diseño curricular de la optatividad mediante opción de matrícula extraoficial que permite la UMA. La acción de mejora se encamina a la propuesta de mayor difusión de esta opción de matriculación en la web de la ETSIT.

## **2. Revisión de las acciones de mejora**

En este punto la CGC procede a la revisión de las acciones de mejora planteadas durante el curso 2013-2014. Se analiza el estado de las acciones de mejora, su planificación, así como los informes que ya han sido emitidos por los responsables de la misma.

Tras esta revisión, se propone la modificación del planteamiento de algunas de las acciones de mejoras que se propusieron a través de la sala de coordinación de la CGC.

En concreto, se plantean las siguientes acciones para su modificación:

- a. AM14\_15** para esta acción de mejora se propone cambiar la fecha de su planificación, llevándola a febrero/marzo, y modificar las actividades planteadas a las siguientes:
  - Desarrollo de un curso de formación en centro bajo el título “Diseño de Guías Docentes”. Uno de los principales parámetros a evaluar dentro de los procesos de acreditación es el correcto diseño de las guías docentes de las distintas asignaturas impartidas en cada titulación. El diseño de estas guías docentes recae en última instancia en el profesorado, por lo que es muy importante que el mismo posea una visión global del escenario completo que le permita acometer con éxito el diseño de las mismas. En este curso se llevarán a cabo seminarios donde se presenten, se analicen y se discutan los aspectos más importantes de los procesos de acreditación y certificación, del sistema de garantía de calidad y de los distintos apartados a diseñar en las guías docentes.
  - Realización del informe de estado de las titulaciones del centro, junto con el análisis de la documentación elaborada por la AAC y la ANECA, que permitirá definir las tareas a realizar para llevar a cabo el proceso de acreditación.
- b. AM14\_16 y AM14\_17** se propone la retirada de ambas, y en su lugar se plantea la acción **AM14\_16**.



La nueva acción de mejora **AM14\_16**, se especifica en la siguiente forma:

**AM14\_16** Mejorar la información y la difusión del proceso de matriculación extraoficial en relación con la configuración curricular

**Objetivos:** Dar a conocer a los estudiantes de la ETSIT el procedimiento de matrícula extraoficial que ofrece la UMA y cómo puede enfocarse este procedimiento de matrícula en la configuración curricular del estudiante.

**Motivación:** Mejorar la transparencia y visibilidad del título en cuanto a la información que facilita sobre el mismo a los distintos agentes de interés. Informar de la matriculación en régimen de enseñanza extraoficial y cómo puede contribuir a la adaptación curricular en base a los intereses del estudiante.

**Responsable:** Jefe de Estudios, Subdirector de Calidad e Innovación y miembro del equipo directivo encargado de la gestión de la web

**Planificación:** periodo de matriculación

**Actividades:**

1. Desarrollo de un documento en el que se facilite de forma clara información sobre el proceso de “Matriculación Extraoficial y configuración curricular”. Subdirector de calidad e innovación
2. Presentación para su visto bueno a la CGC
3. Análisis y revisión en base a la normativa de la UMA y del Centro del documento “Matriculación Extraoficial y configuración curricular”. Realización del informe para estimar su difusión o no.
4. En el caso de que se decida su difusión, establecer el apartado dentro de la web del centro.

Tras la nueva propuesta de la acción de mejora AM14\_16, en esta reunión se llevan a cabo las dos primeras actividades planteadas para la misma. Así, se presenta el documento “Matriculación Extraoficial y configuración curricular” a la



CGC y ésta da su visto bueno, aunque propone incluir la figura del coordinador de grado como orientador en la configuración curricular. Se deja pendiente la realización las actividades 3 y 4, que ya caen fuera de la CGC.

### 3. Plan de revisión del Manual del SGC y del Manual de Procedimientos del SGC

Tras la reunión mantenida entre la Técnica de Calidad del Servicio de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social Universidad de Málaga y la coordinadora de la CGC de la ETSIT. La coordinadora plantea las siguientes revisiones a realizar sobre el Manual del Sistema de Garantía de la Calidad de la ETSIT MSGC y el Manual de Procedimientos del Sistema de Garantía de la Calidad de la ETSIT MPSGC. Indica que planifica su revisión para finales de año.

Para el manual de Manual del Sistema de Garantía de la Calidad de la ETSIT MSGC es necesario revisar los siguientes capítulos y anexos que se encuentran marcados en azul en la tabla que se muestra a continuación. Estos capítulos se encuentran en edición 00 y es necesaria su revisión para adaptarlos a los cambios que se han producido en el Centro.

<b>Manual del Sistema de Garantía de la Calidad de la ETSIT MSGC</b>	
<b>Código</b>	<b>Título</b>
MSGC-Portada	Portada del Manual del Sistema de Garantía de la Calidad
MSGC-Índice	Índice del Manual del Sistema de Garantía de la Calidad
MSGC-Presentación	Presentación del Manual del Sistema de Garantía de la Calidad
MSGC-01	El Sistema de Garantía de la Calidad de los Centros de la Universidad de Málaga
MSGC-02 Edición 01	Presentación del Centro
MSGC-03	Estructura del Centro para el desarrollo del Sistema de Garantía de la Calidad
MSGC-04	Política y objetivos de calidad
MSGC-05	Garantía de calidad de los programas formativos
MSGC-06	Orientación al aprendizaje
MSGC-07	Personal académico y de apoyo
MSGC-08	Recursos materiales y servicios
MSGC-09	Resultados de la formación
MSGC-10	Información pública
F01-MSGC	Mapa de procesos



**Escuela Técnica Superior de Ingeniería de Telecomunicación**  
Comisión de Garantía de la Calidad

F02-MSGC	Listado de indicadores
F03-MSGC	Fichas de indicadores
INZZ	Ficha del Indicador
PXZZ	Ficha del Proceso

Para el Manual de procedimientos del Sistema de Garantía de la Calidad de la ETSIT MSPGC es necesario revisar un conjunto de procesos considerable, ya que estos se encuentran en edición 00, y o no reflejan la realidad del centro o no han sido modificados para incluir los cambios introducidos por la Universidad de Málaga. En la siguiente tabla se presentan los procedimientos que necesitan revisión.

<b>Manual de Procedimientos del Sistema de Garantía de la Calidad de la ETSIT MSPGC</b>	
<b>Código</b>	<b>Título</b>
PE01	Elaboración y revisión de la política y objetivos de calidad
F01-PE01	Política de Calidad
F02-PE01	Reglamento de la Comisión de Garantía de la Calidad
PE05	Medición, análisis y mejora continua
PC01	Diseño de la oferta formativa de los Centros
PC02	Garantía de calidad de los programas formativos
PC04	Definición de perfiles y captación de estudiantes
F01-PC04	Perfiles profesionales
F02-PC04	Perfiles de ingreso
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
F01-PC13	Cuadro de adaptaciones de las titulaciones oficiales del Centro, en su caso
PC14	Información pública
PA01	Gestión y control de los documentos y los registros
F01-PA01	Listado de documentos del SGC
PA09	Gestión de recursos materiales
PA10	Gestión de los servicios
PA11	Gestión de quejas, sugerencias y felicitaciones
PA12	Satisfacción de necesidades y expectativas de los grupos de interés



#### **4. Ruegos y preguntas**

El coordinador del Grado de Sonido e Imagen pone de manifiesto que muchos estudiantes desconocen que, a partir del curso 2013-2014, el estudiante que se matricule por primera vez en un grado, a la hora de obtener el título del mismo deberá acreditar un nivel B1 de un idioma extranjero. Esto es más crítico en el caso de los estudiantes que adaptan los títulos a extinguir ITT y IT a los nuevos grados, y a los que sólo le resta el TFG, ya que se están encontrando que no poseen este certificado y no pueden acceder al título. El coordinador solicita que se dé más difusión a esta información, la necesidad de acreditar un B1. El presidente de la CGC y la coordinadora toman nota de ello.

El coordinador del Grado de Sistemas de Telecomunicación indica que en la Normativa de realización y revisión de exámenes de la ETSIT que está publicada tanto en la web como en la guía de estudios, no se hace mención a dos supuestos recogidos el art 25.5 del Estatuto del Estudiante Universitario y en el art. 8.d del “Estatuto del Deportista Universitario de la Universidad de Málaga”, aprobado en Consejo de Gobierno de 19/6/2013. La coordinadora toma nota de ello y se lo comunicará al Jefe de Estudios del centro.

El representante de estudiantes indica que está pendiente la comparativa de los resultados de evaluación en base a la modificación del calendario de convocatorias de exámenes que se puso en marcha en el curso 2013 -2014. En el sistema actual se hace coincidir la convocatoria extraordinaria de las asignaturas de segundo cuatrimestre con la convocatoria ordinaria de las asignaturas de primer cuatrimestre y viceversa. En el sistema anterior, la convocatoria extraordinaria no coincidía en el tiempo con ninguna otra. Los miembros de la CGC indican que todavía no se ha completado un ciclo y que son necesarios más datos para poder realizar el estudio.

Sin más asuntos que tratar, se levanta la sesión a las 13:40.

En Málaga, a 16 de septiembre de 2014,



UNIVERSIDAD  
DE MÁLAGA

**Escuela Técnica Superior de Ingeniería de Telecomunicación**  
Comisión de Garantía de la Calidad

Fdo. Fabián Arrebola Pérez  
Presidente

Fdo. Eva González Parada  
Secretaria