



**ANEXO I:
SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD DE LA FACULTAD DE
FILOSOFÍA Y LETRAS DE LA UNIVERSIDAD DE MÁLAGA**



AGENCIA NACIONAL DE EVALUACIÓN
DE LA CALIDAD Y ACREDITACIÓN

PROGRAMA AUDIT:

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

**FACULTAD DE FILOSOFÍA Y LETRAS
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	Facultad de Filosofía y Letras (FFL)
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 FFL, 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 Facultad de Filosofía y Letras 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 permanente 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, Facultad de Filosofía y Letras:

Código	Denominación
PE01	Elaboración y revisión de la política y objetivos de calidad
PE05	Medición, análisis y mejora continua
PC01	Diseño de la oferta formativa de los Centros
PC02	Garantía de calidad de los programas formativos
PC04	Definición de perfiles y captación de estudiantes
PC05	Orientación a los estudiantes
PC06	Planificación y desarrollo de la enseñanza
PC07	Evaluación del aprendizaje
PC11	Gestión de las prácticas externas
PC12	Análisis y medición de los resultados de la formación
PC14	Información pública
PA01	Gestión y control de los documentos y los registros
PA09	Gestión de recursos materiales
PA10	Gestión de los servicios
PA11	Gestión y revisión de incidencias, reclamaciones y sugerencias
PA12	Satisfacción de necesidades y expectativas de los grupos de interés

JUSTIFICACIÓN DE LA VALORACIÓN GLOBAL

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 Permanente de evaluación de los proyectos presentados en el marco del programa AUDIT, considera, una vez examinada la documentación aportada por la Facultad de Filosofía y Letras de la Universidad de Málaga, emitir la siguiente valoración:

VALORACIÓN GLOBAL POSITIVA

PROPUESTAS DE MEJORA

ANECA recomienda a la FFL 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. Especificar el modo en el que los grupos de interés externos participan en las distintas actividades derivadas de las directrices de AUDIT, por ejemplo:
 - Especificar el modo en que los grupos de interés están implicados en el diseño y desarrollo de la definición de perfiles de ingreso/egreso, criterios de admisión y matriculación.
 - Especificar el modo en que los grupos de interés están implicados en el diseño y el desarrollo de sistemas de apoyo y orientación a los estudiantes, la metodología de enseñanza y evaluación de aprendizajes.
 - Especificar el modo en que los grupos de interés están implicados en el diseño y el desarrollo de los procesos relacionados con las prácticas externas y la movilidad de los estudiantes.
 - Especificar el modo en que los grupos de interés están implicados en los procesos de medición, análisis y mejora de los resultados del aprendizaje.

PROPUESTAS DE MEJORA

- Especificar el modo en que los grupos de interés están implicados en los procesos de medición, análisis y mejora de los resultados de la inserción laboral.
- Especificar el modo en que los grupos de interés están implicados en los procesos de medición, análisis y mejora de los resultados de la satisfacción de los grupos de interés.

PROCEDIMIENTO PARA LA REEVALUACIÓN DEL DISEÑO

No procede.

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE
LA CALIDAD DE LA *FACULTAD
DE FILOSOFÍA Y LETRAS* DE LA
UNIVERSIDAD DE MÁLAGA**



ÍNDICE

- PE01 Elaboración y revisión de la política y objetivos de calidad
- PE02 Diseño de la oferta formativa de la Universidad
- PE03 Definición de la política de personal académico
- PE04 Definición de la política de personal de administración y servicios
- PE05 Medición, análisis y mejora continua
- PC01 Diseño de la oferta formativa de los Centros
- PC02 Garantía de calidad de los programas formativos
- PC03 Selección, admisión y matriculación de estudiantes
- PC04 Definición de perfiles y captación de estudiantes
- PC05 Orientación a los estudiantes
- PC06 Planificación y desarrollo de la enseñanza
- PC07 Evaluación del aprendizaje
- PC08 Gestión y revisión de la movilidad de los estudiantes enviados
- PC09 Gestión y revisión de la movilidad de los estudiantes recibidos
- PC10 Gestión y revisión de la orientación e inserción profesional
- PC11 Gestión de las prácticas externas
- PC12 Análisis y medición de los resultados de la formación
- PC13 Suspensión/Extinción del título
- PC14 Información pública
- PA01 Gestión y control de los documentos y los registros
- PA02 Gestión de expedientes y tramitación de títulos



- PA03 Captación y selección del personal académico
- PA04 Captación y selección del personal de administración y servicios
- PA05 Evaluación, promoción, reconocimiento e incentivos del personal académico
- PA06 Evaluación, promoción, reconocimiento e incentivos del personal de administración y servicios
- PA07 Formación del personal académico
- PA08 Formación del personal de administración y servicios
- PA09 Gestión de recursos materiales
- PA10 Gestión de los servicios
- PA11 Gestión y revisión de incidencias, reclamaciones y sugerencias
- PA12 Satisfacción de necesidades y expectativas de los grupos de interés

Edición	Fecha	Motivo de la modificación
00	01/07/09	Edición Inicial

Elaboración: Comisión de Garantía de la Calidad del Centro Fecha: 29/06/09	Revisión: Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social Fecha: 30/06/09	Aprobación: Junta de Centro Fecha: 01/07/09
---	---	---



Índice

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

ANEXOS:

F01-PE01. Política de Calidad

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

F03-PE01. Objetivos de Calidad

Edición	Fecha	Motivo de la modificación
00	01/07/09	Edición Inicial

Elaboración: Comisión de Garantía de la Calidad del Centro Fecha: 05/06/09	Revisión: Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social Fecha: 23/06/09	Aprobación: Junta de Centro Fecha: 01/07/09
---	---	---



1. OBJETO

El objeto del presente procedimiento es establecer la forma de elaborar y aprobar, en primera instancia, y revisar y actualizar de forma sistemática la Política y los Objetivos de Calidad de la Facultad de Filosofía y Letras de la Universidad de Málaga.

2. ALCANCE

Este procedimiento afecta a todo el Centro y es la base para el establecimiento de su Sistema de Garantía de Calidad. Será de aplicación tanto para la definición inicial de la Política y los Objetivos de la Calidad, como para sus revisiones periódicas que se efectuarán con carácter anual, tal y como se establece en el Manual del Sistema de Garantía de la Calidad de la Facultad de Filosofía y Letras.

3. REFERENCIAS/NORMATIVA

Las fuentes a tener en cuenta en la elaboración/revisión de Política y Objetivos de Calidad son, entre otras:

- Criterios y Directrices para la implantación de títulos.
- Plan Estratégico de la Universidad de Málaga.
- Estatutos de la Universidad de Málaga.
- Documento *Criterios y Directrices para la Garantía de Calidad en el Espacio Europeo de Educación Superior*, de la ENQA.
- Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades.
- Ley 15/2003, de 22 de diciembre, Andaluza de Universidades.
- Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril, por la que se modifica la Ley Orgánica 6/2001, de Universidades.
- Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales.
- Programa AUDIT de la ANECA.



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

4. DEFINICIONES

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

5. DESARROLLO DE LOS PROCESOS

Se constituye la Comisión de Garantía de la Calidad del Centro. Estará formada por el Decano, el Coordinador de Calidad del Centro, un representante de cada uno de los Títulos de Grado, un representante del personal de Administración y Servicios y un estudiante. Será aprobada por Junta de Centro.

La Comisión de Garantía de la Calidad del Centro define la Política y los Objetivos de la Calidad del Centro y desarrolla el Manual del Sistema de Garantía de la Calidad. Relacionada con la política de calidad, la Comisión de Garantía de la Calidad realiza una propuesta de *objetivos generales del Centro*. Estos objetivos generales se despliegan anualmente en objetivos concretos, medibles y cuantificables, tomando en consideración los resultados de los indicadores obtenidos de años anteriores, según se indica en el procedimiento PE05 *Medición, análisis y mejora*. El borrador será enviado a la Unidad Técnica de Calidad de la Universidad de Málaga para su revisión y modificación y/ o sugerencias si procediese.

El Documento definitivo de la Política y Objetivos del Centro será presentado y aprobado, si procede, por la Junta de Centro. Una vez aprobado será firmado por el Decano, para su posterior publicación y difusión a todos los miembros de la comunidad universitaria de acuerdo al procedimiento especificado para ello.



La Comisión de Garantía de la Calidad del Centro velará por la puesta en marcha de la Política de Calidad y consecución de sus objetivos.

El Coordinador de Calidad del Centro, con una periodicidad anual o inferior en situaciones de cambio, realizará una revisión de la Política y Objetivos de Calidad del Centro a partir de los elementos contemplados a nivel institucional.

El Coordinador de Calidad del Centro, tras realizar la revisión, comunicará a la Comisión de Garantía de la Calidad del Centro los problemas detectados para establecer un plan de mejora.

6. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

El Sistema de Garantía de la Calidad se revisará anualmente, incluyendo la Política y los Objetivos de Calidad, por si se hubiesen producido, durante ese período, circunstancias de importancia que impliquen un cambio con el fin de poner en funcionamiento acciones de mejora en el caso de detectarse aspectos a mejorar, para ello se seguirá el proceso PE05 *Medición, análisis y mejora*.

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

Se utilizarán los siguientes indicadores:

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

7. ARCHIVO

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

 <p>UNIVERSIDAD DE MÁLAGA</p>	<p>PE01. ELABORACIÓN Y REVISIÓN DE LA POLÍTICA Y OBJETIVOS DE CALIDAD</p>	<p><i>Facultad de Filosofía y Letras</i></p>
--	--	--

Actas de la Comisión de Garantía de la Calidad	Papel e informático	Coordinador de Calidad del Centro	Indefinido
Actas de Junta de Centro	Papel e informático	Secretaria de la Junta de Centro	Indefinido
Política y Objetivos de Calidad	Papel e informático	Coordinador de la Calidad del Centro	6 años

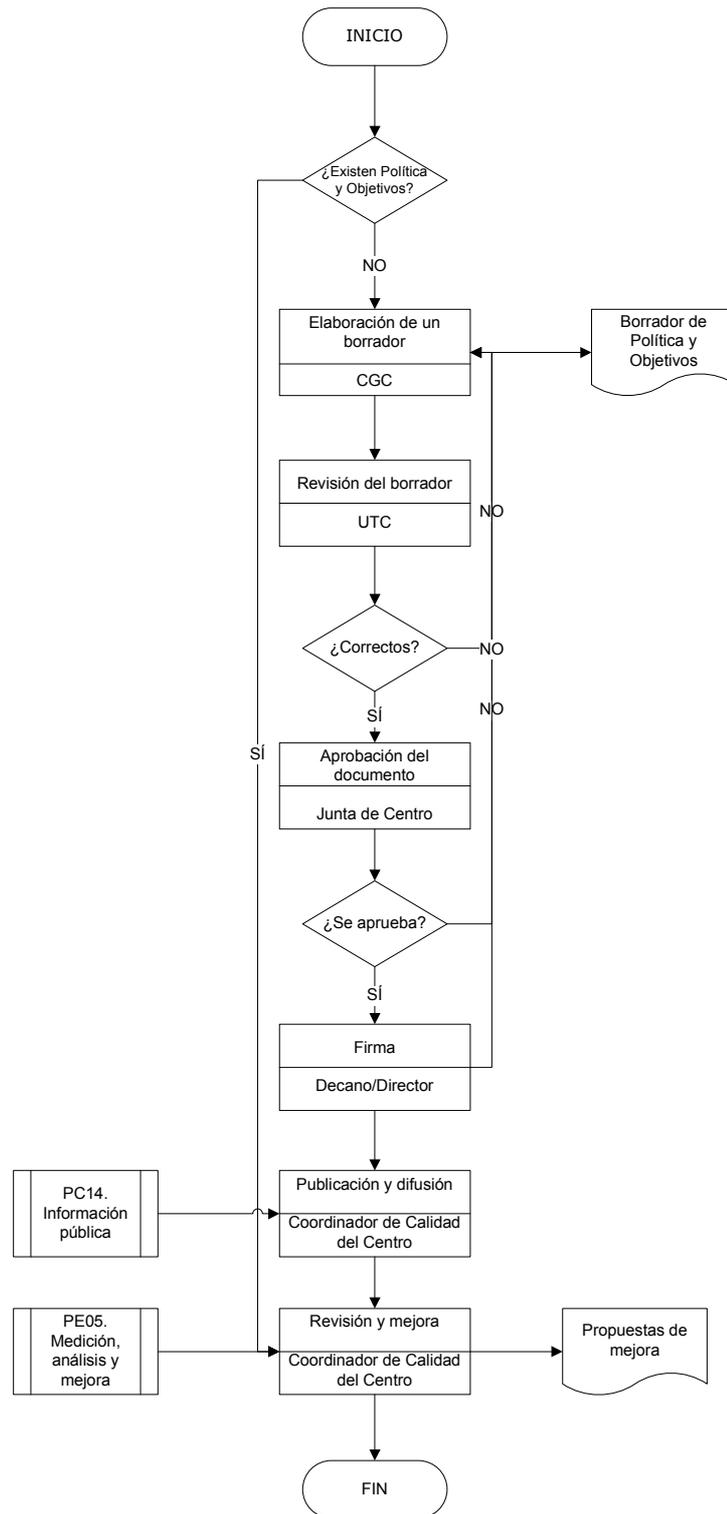
8. RESPONSABILIDADES

- **Unidad Técnica de Calidad (UTC):** Revisar técnicamente los documentos.
- **Comisión de Garantía de la Calidad del Centro (CGC):** Proponer el borrador de la Política de Calidad e identificar los Objetivos, proponer qué información publicar, a quién y cómo, y difundir la Política y los Objetivos, una vez que estén aprobados por la Junta de Centro. Validar la información obtenida por el Coordinador, revisar el Manual del Sistema de Garantía de la Calidad del Centro y proponer acciones de mejora.
- **Coordinador de Calidad del Centro (CCC):** Enviar documentos a la UTC para su revisión, y a la Junta de Centro para su aprobación, informar a la CGC de las modificaciones y/o necesidades de acciones correctivas, guardar y custodiar documentos y actas de la CGC., y difundir la información referente a la Política y Objetivos de la Calidad del Centro.
- **Decano/a del Centro:** Firmar la Política y los Objetivos de la Calidad.



9. FLUJOGRAMA

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





POLÍTICA DE CALIDAD

El Equipo Decanal de la Facultad de Filosofía y Letras es consciente de la importancia de la calidad por lo que la considera como un factor estratégico para conseguir que las competencias, habilidades y aptitudes de sus egresados sean reconocidas por los empleadores y por la sociedad en general.

Este Decanato dirige sus esfuerzos hacia la plena consecución de la satisfacción de las necesidades y expectativas, razonables, de todos sus usuarios, tanto internos como externos. Para ello se compromete a emplear todos los recursos técnicos, económicos y humanos a su disposición; siempre dentro del estricto cumplimiento de los requisitos legales aplicables, tanto a nivel autonómico como estatal y europeo.

Por ello, el Decanato de la Facultad de Filosofía y Letras establece las siguientes directrices generales para la consecución de los objetivos de calidad y que constituyen nuestra Política de Calidad:

- Proporcionar la formación continua adecuada a todos nuestros empleados, según sus respectivas actividades, y facilitar los conocimientos necesarios para que puedan desarrollar su actividad enfocada a la satisfacción de las necesidades de nuestros usuarios
- Proporcionar una formación dirigida hacia la excelencia, garantizando una oferta académica acorde con las necesidades y expectativas de nuestros usuarios y de la sociedad en general.
- Establecer una sistemática de actuación, y documentarla, para asegurar la calidad de nuestros procesos
- Conseguir un compromiso permanente de mejora continua como norma de conducta y proponer, y llevar a cabo, las acciones correctivas y preventivas que pudieran ser necesarias
- Asegurar que la Política de Calidad es entendida y aceptada por todo el personal del Centro y que se encuentra a disposición del público
- Asegurar que el Sistema de Gestión de la Calidad se mantiene efectivo y que es controlado y revisado de forma periódica



Como responsable del Centro, me comprometo a desarrollar permanentemente las directrices que se acuerden en materia de calidad.

Fecha y firma:

Edición	Fecha	Motivo de la modificación
00	01/07/09	Edición Inicial

Elaboración: Comisión de Garantía de la Calidad del Centro Fecha: 05/06/09	Revisión: Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social Fecha: 26/06/09	Aprobación: Junta de Centro Fecha: 01/07/09
---	---	---



REGLAMENTO
DE LA COMISIÓN DE GARANTÍA DE LA CALIDAD
DE LA FACULTAD DE FILOSOFÍA Y LETRAS
DE LA UNIVERSIDAD DE MÁLAGA

PREÁMBULO

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

I. COMPOSICIÓN

Art.1: MIEMBROS

1. La Comisión de Garantía de la Calidad estará integrada por los siguientes miembros:
 - a. Decano, Decana, Director o Directora, que actuará como Presidente.
 - b. Coordinador o Coordinadora de la Calidad, que actuará como Secretario o Secretaria. Este Coordinador o Coordinadora será el Vicedecano o Vicedecana de Ordenación Académica.
 - c. 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.
 - d. Un representante de las alumnas o de los alumnos, que actuará como Vocal.
 - e. Un representante del Personal de Administración y Servicios, que actuará como Vocal.
 - f. Un miembro de la Sección de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social, que actuará como vocal-asesor o vocal-asesora, con voz pero sin voto.



2. El mandato de los miembros por razón de su cargo académico o puesto de representación estará supeditado a la duración de dicho cargo o representación.
3. El mandato de los representantes a que se refieren los apartados (c) (d) y (e), citados en el párrafo anterior, será de dos años, a excepción del representante del alumnado cuyo mandato será de un año.
4. La condición de integrante de la CGC es personal e indelegable, salvo en el caso del Decano que delega en un Vicedecano.
5. Cuando un miembro de la Comisión dejara de formar parte de esta por las razones que fueren, su puesto será cubierto por el suplente. En el caso de que no hubiere suplente, se procederá a nombrar un nuevo titular cumpliendo los procedimientos establecidos en el presente Reglamento.
6. Los representantes, titulares y suplentes, de cada una de las titulaciones oficiales (de grado y/o máster) serán propuestos al Presidente de la CGC del Centro por los Consejos de Departamentos que tengan docencia mayoritaria en dichas titulaciones, oídos los Directores de los demás Departamentos implicados. En el caso de que no existan candidatos, la Junta de Facultad elegirá los representantes. Deberán ser profesores con vinculación permanente a la Universidad si representan a una titulación de grado; y profesor doctor con vinculación permanente a la Universidad, si representan a una titulación de máster.
7. El representante, titular y suplente, del Personal de Administración y Servicios será propuesto de entre el personal de dicho sector adscrito a la Facultad de Filosofía y Letras.
8. El representante titular y suplente del sector de estudiantes será propuesto de entre los representantes de los estudiantes en la Junta de Facultad.
9. Los suplentes deberán cumplir los mismos requisitos que los titulares.
10. El acto de propuesta los vocales y sus correspondientes suplentes se realizará en la Junta de Centro. Los miembros de la Comisión serán nombrados por la Rectora a propuesta de la Junta de Centro, excepto el miembro de la Sección de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social que será nombrado por la Rectora a propuesta del Vicerrectorado del que dependa dicha Sección.
11. Los miembros de la Comisión de Garantía del Centro están obligados a asegurar la confidencialidad de la información generada.



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

1. Los miembros de la Comisión de Garantía de la Calidad actuarán bajo los criterios de imparcialidad y objetividad, velando en cualquier caso por la garantía de publicidad de los trabajos, informes y recomendaciones que se adopten en las sesiones y reuniones, ordinarias y extraordinarias.
2. La Comisión de Garantía de la Calidad podrá solicitar con el carácter de obligatorio a todas las unidades académicas o administrativas, organismos, direcciones y comisiones, la información que requiera para el cumplimiento de sus funciones.

II. CONVOCATORIA, ORDEN DEL DÍA Y RÉGIMEN DE SESIONES

Art. 3: PERIODICIDAD Y QUÓRUM NECESARIO

1. La Comisión de Garantía de la Calidad será convocada como mínimo una vez al trimestre y en los demás supuestos en los que el/la Presidente/a considere necesario.
2. Para la válida constitución de las Sesiones será necesaria la asistencia del Presidente/a y del/la Secretario/a y de la mitad de sus miembros electos en primera Convocatoria. En segunda convocatoria, bastará con la asistencia del/la Presidente/a y de al menos un tercio de sus miembros.

Art. 4: CONVOCATORIA DE SESIONES ORDINARIAS

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



Art. 5: CONVOCATORIA DE SESIONES EXTRAORDINARIAS

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

Art.6: ADOPCIÓN DE ACUERDOS

Los acuerdos se adoptarán por mayoría simple de asistentes y dirimirá los empates el voto del Presidente.

Art. 7: ACTAS

De cada sesión el Secretario de la Comisión de Garantía de la Calidad levantará acta con indicación de los asistentes, circunstancias de lugar y tiempo, apartados del Orden del día, que será objeto de aprobación en la siguiente convocatoria de la Comisión de Garantía de Garantía. Asimismo el/la Secretario/a de la Comisión de Garantía de la Calidad será el responsable de la custodia de las mismas.

III. FUNCIONES DE LA COMISIÓN DE GARANTÍA DE LA CALIDAD

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

1. Propiciar la mejora continua de los Planes de Estudio.
2. Contribuir a superar el proceso de VERIFICACIÓN (ANECA) de los títulos y apoyar procesos de evaluación ex-post (SEGUIMIENTO y ACREDITACIÓN).
3. Elaborar y proponer para su aprobación el Manual de Calidad y los procesos del Sistema de Garantía de la Calidad, responsabilidad del Centro.
4. Implicar a todas las partes interesadas (profesorado, PAS, estudiantes, autoridades académicas, agentes externos) en los procedimientos de recogida de información pertinentes asegurando la máxima participación.
5. Plantear las acciones de calidad de las Titulaciones dependientes del Centro de forma progresiva.
6. Velar para que la eficacia, eficiencia y transparencia sean los principios de gestión del Centro.



7. Elaboración anual de un Plan de Mejora.
8. Análisis de las quejas, incidencias, reclamaciones y sugerencias recogidas.
9. Análisis de los resultados del procedimiento de evaluación y mejora con relación a los distintos grupos de interés, así como el establecimiento de las correspondientes acciones de mejora, seguimiento e implantación de las mismas.
10. Elaboración de un Informe Anual sobre cada uno de los extremos que conforman a los diversos procedimientos del Sistema de Garantía de la calidad del centro.
11. Cualesquiera otras funciones que le sean atribuidas.

IV. MODIFICACIONES DEL PRESENTE REGLAMENTO

Art. 9: MODIFICACIONES Y REFORMA

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

Edición	Fecha	Motivo de la modificación
00	24/01/08	Edición Inicial
01	01/07/09	Adecuación al Formato elaborado por el Vicerrectorado de Calidad de la UMA, eliminación de repeticiones e introducción del contenido relativo al <i>quórum necesario</i> .

Elaboración: Comisión de Garantía de la Calidad del Centro Fecha: 26/06/09	Revisión: Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social Fecha: 30/06/09	Aprobación: Junta de Centro Fecha: 01/07/09
---	--	--



OBJETIVOS DE CALIDAD

El Equipo Decanal de la Facultad de Filosofía y Letras fija los siguientes objetivos para el curso 2009/10:

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

Fecha y firma:

Edición	Fecha	Motivo de la modificación
00	01/07/09	Edición Inicial

Elaboración: Comisión de Garantía de la Calidad del Centro Fecha: 16/06/09	Revisión: Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social Fecha: 24/06/09	Aprobación: Junta de Centro Fecha: 01/07/09
---	---	---



Índice

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

ANEXOS:

F01-PE05 Ficha de acción de mejora

Edición	Fecha	Motivo de la modificación
00	01/07/09	Edición Inicial

Elaboración: Comisión de Garantía de la Calidad del Centro Fecha: 05/06/09	Revisión: Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social Fecha: 26/06/09	Aprobación: Junta de Centro Fecha: 01/07/09
---	---	---



1. OBJETO

El objeto del presente documento es definir cómo la Facultad de Filosofía y Letras de la Universidad de Málaga garantiza que se miden y analizan los resultados del aprendizaje, de la inserción laboral y de cualquier otra actividad que pueda afectar a la calidad de la formación. A partir de este análisis, el procedimiento indica cómo se establecen los objetivos anuales y propuestas para la mejora de la calidad de las enseñanzas impartidas y cómo se realiza el seguimiento de los mismos. Del análisis de resultados se desprenderán acciones correctivas para alcanzar los objetivos previstos, propuestas de mejora que afecten al SGC o a alguno de sus procesos y la propuesta de objetivos para la siguiente anualidad.

2. ALCANCE

Este procedimiento será de aplicación a la medición, análisis y mejora continua de todas las titulaciones del Centro.

3. REFERENCIAS/NORMATIVA

- Estatutos de la Universidad de Málaga
- Manual del Sistema de Garantía Interna de la Calidad de la Facultad de Filosofía y Letras (MSGC)
- Manual de Procedimientos del Sistema de Garantía de la Calidad de la Facultad de Filosofía y Letras (MPSGC) y revisión de la política y objetivos de calidad

4. DEFINICIONES

No proceden.

5. DESARROLLO DE LOS PROCESOS



5.1. Generalidades

El Centro, en su labor de mejora continua de la formación que imparte, analiza periódicamente los resultados que obtienen sus principales procesos y, a partir de ellos, y siempre que se considere procedente, establece acciones para corregirlos y propuestas para su mejora.

Asimismo, realiza el seguimiento programado de las acciones incluidas en los Planes Anuales de Mejora, analizando su grado de consecución y proponiendo modificaciones, si procede, para garantizar su desarrollo.

Toda esta labor es realizada por la Comisión de Garantía de la Calidad, antes del fin de cada año y a partir de los datos del seguimiento realizado, propondrá los nuevos objetivos de calidad para el año siguiente así como el correspondiente Plan Anual de Mejora.

5.2. Obtención y revisión de la información

La información que la CGC debe analizar procede de los resultados del análisis de necesidades, expectativas y satisfacción de los diferentes grupos de interés, de los resultados académicos, de la inserción laboral, así como de cada uno de los procesos clave definidos en el SGC, especialmente de las incidencias, reclamaciones y sugerencias. Del mismo modo, se tendrán en cuenta los datos derivados del informe anual de Quejas presentado al Claustro por el Defensor Universitario.

El Coordinador de Calidad será responsable de recopilar y revisar la información necesaria. Si se detecta alguna ausencia o falta de fiabilidad en la información, lo comunica a quien se la ha suministrado para su corrección.

5.3. Análisis de los resultados

La Comisión de Garantía de la Calidad recibe la información que le suministra el Coordinador de Calidad y procede a su análisis, tanto de modo general como atendiendo a los objetivos anuales planteados y a las acciones de mejora previstas



para su desarrollo. Como resultado de este análisis, se elaboran dos tipos de informe en los términos descritos en los apartados siguientes: el **Informe de Seguimiento del SGC**, tras las reuniones trimestrales, y el **Informe de Resultados del SGC**, que elaborado de forma anual revisará el estado de cumplimiento de los objetivos definidos el curso anterior y, caso de producirse desviaciones y tras analizar las causas de las mismas, propondrá la realización de acciones correctivas para facilitar su consecución. Asimismo, incluirá los objetivos para el año siguiente y las propuestas de mejora que la CGC estime, que podrán alcanzar a la documentación del SGC, el desarrollo de los procesos, etc.

5.4. Informe de Seguimiento del SGC

El Informe de Seguimiento del SGC es un documento que, atendiendo a lo comentado con anterioridad, debe hacer referencia, al menos, al estado de:

- La Política de Calidad y objetivos generales.
- Los resultados del seguimiento y cumplimiento de los objetivos de la calidad del Centro.
- El estado de las acciones de mejora a realizar durante el ejercicio presente (planes anuales de mejora).
- Resultados y seguimiento del aprendizaje.
- Resultados y seguimiento de la inserción laboral.
- Seguimiento de las acciones previstas en revisiones anteriores del SGC,
- Cambios que podrían afectar al Sistema de Garantía de la Calidad.
- Evaluación de las oportunidades de mejora y necesidad de efectuar cambios en la gestión del sistema.
- La información relativa a la satisfacción de los grupos de interés, quejas o reclamaciones, así como de sus necesidades y expectativas.
- Grado de satisfacción y motivación del personal.
- Sugerencias para la mejora.



5.5. Informe Anual de los Resultados del Sistema de Garantía de la Calidad (SGC). Propuesta de Objetivos Anuales de Calidad y Plan Anual de Mejora

El Informe de Resultados del SGC, realizado en la sesión de la CGC del último trimestre del año, además de la revisión de seguimiento, ha de incluir los objetivos para el próximo curso elaborados a partir del análisis del grado de cumplimiento y de nuevas consideraciones. Además, este Informe de resultados debe recoger las propuestas de mejora que la CGC estime como consecuencia de toda la revisión realizada.

A partir de estas propuestas de mejora, la CGC del Centro propondrá aquellas se deberán realizar durante el año siguiente y que constituirán el **Plan Anual de Mejora del Centro**. El conjunto del Informe se remite para su aprobación a la Junta de Facultad, y la *Comisión de Garantía de la Calidad* se responsabilizará de su difusión y aplicación. Finalmente, se enviará una copia del mismo al Vicerrectorado de Calidad y Planificación

6. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

Se utilizarán los siguientes indicadores:

- Establecimiento de los indicadores del SGC (IN14-PE05).
- Realización del informe de resultados del SGC (IN15-PE05).
- Porcentaje de acciones de mejora realizadas (IN16-PE05).

Como consecuencia del análisis realizado podrán proponerse modificaciones al proceso, que pueden incluir la petición de nuevos indicadores, modificación de etapas, etc.

7. ARCHIVO

 <p>UNIVERSIDAD DE MÁLAGA</p>	<p>PE05. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA</p>	<p><i>Facultad de Filosofía y Letras</i></p>
--	---	--

Identificación del registro	Soporte de archivo	Responsable custodia	Tiempo de conservación
Informes de seguimiento del SGC	Papel o informático	Coordinador de Calidad del Centro	6 años
Informe anual con objetivos y Plan Anual de Mejoras	Papel o informático	Coordinador de Calidad del Centro	6 años
Acta de la Junta de Centro o documento relativo a la aprobación del informe anual	Papel o informático	Secretaría del Centro	Indefinido

8. RESPONSABILIDADES

- **Junta de Centro:** Aprueba el Informe anual con objetivos y Plan de Mejora elaborado por la CGC.
- **Comisión de Garantía de la Calidad (CGC):** Analiza toda la documentación que le facilita el Coordinador de Calidad, incluyendo el nivel de consecución de los objetivos anuales y del Plan de Mejora. Elabora un informe trimestral del seguimiento de los resultados del SGC y uno anual en el que, además del análisis de resultados, propone nuevos objetivos para el curso siguiente y el Plan Anual de Mejora.
- **Coordinador de Calidad (CC):** Recoge toda la información disponible y la remite a la Comisión de Garantía de la Calidad. Difunde los objetivos anuales para el próximo curso y los resultados de la revisión.
- **Fundación Universidad-Sociedad:** responsable de recoger toda la información sobre la Inserción Laboral, Prácticas en Empresa, Orientación Profesional, etc.
- **Área de Análisis y Calidad:** responsable de recoger información sobre la satisfacción de los diferentes grupos de interés.
- **Defensor Universitario:** responsable de informar al Claustro anualmente de las Quejas de la comunidad universitaria relativas a los diferentes Departamentos, Centros, programas formativos, Personal Docente, Personal de Administración y Servicios, así como sobre cualquier servicio, tanto académico como de apoyo administrativo.

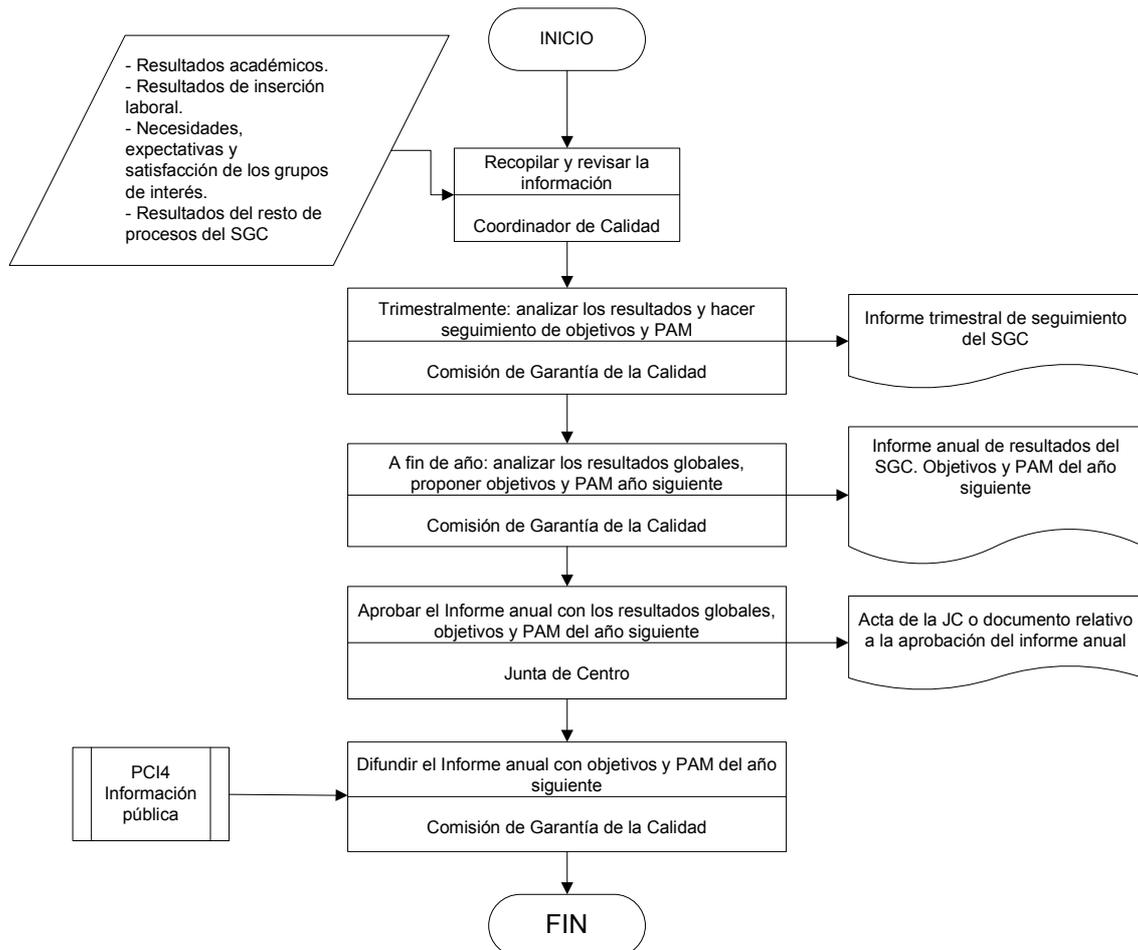


- **Resto de comisiones del Centro:** Todas las Comisiones con responsabilidad en la toma de decisiones de alguno de los procesos del SGC deberán tener en cuenta el informe y Plan Anual de Mejora, elaborado por la Comisión de Garantía de la Calidad del Centro y aprobado por la Junta de Centro. Cada proceso que pueda verse afectado por el Plan de Mejora incluirá en el apartado de seguimiento y en el diagrama de flujos correspondiente cómo se relaciona con este proceso de revisión y mejora.



9. FLUJOGRAMA

PE05 MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA





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

Temporalización ejecución: momento del tiempo en que deberían ejecutarse

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

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

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

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

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

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

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



UNIVERSIDAD
DE MÁLAGA

**F01-PE05. FICHA DE ACCIÓN DE
MEJORA**

*Facultad de
Filosofía y Letras*

Edición	Fecha	Motivo de la modificación
00	01/07/09	Edición Inicial

Elaboración: Comisión de Garantía de la Calidad del Centro Fecha: 05/06/09	Revisión: Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social Fecha: 26/06/09	Aprobación: Junta de Centro Fecha: 01/07/09
---	---	---



Índice

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

ANEXOS:

No proceden

Edición	Fecha	Motivo de la modificación
00	01/07/09	Edición Inicial

Elaboración: Comisión de Garantía de la Calidad del Centro Fecha: 05/06/09	Revisión: Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social Fecha: 16/06/09	Aprobación: Junta de Centro Fecha: 01/07/09
---	---	---



1. OBJETO

Este documento tiene por objeto establecer el modo por el cual la Facultad de Filosofía y Letras de la Universidad de Málaga establece su propuesta de oferta formativa, a partir de la situación actual e incorporando nuevos programas formativos (grado y máster universitario), para su posterior envío y aprobación por los órganos correspondientes (PE02 *Diseño de la oferta formativa de la Universidad*).

2. ALCANCE

Este procedimiento se aplica a los nuevos programas formativos que desarrollará la Facultad de Filosofía y Letras de la Universidad de Málaga.

3. REFERENCIAS/NORMATIVA

- Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales.
- Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre de Universidades.
- Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril, por la que se modifica la Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades. (LOMLOU)
- Acuerdo del Consejo de Gobierno de la Universidad de Málaga de 12/02/09 estableciendo criterios y procedimiento para la elaboración y aprobación de propuestas de Títulos Universitarios Oficiales de Graduado/a.
- Estatutos de la Universidad de Málaga.
- Plan Estratégico de la Universidad de Málaga.
- MSGIC-05 Garantía de calidad de los programas formativos.
- Normativa propia de la Universidad.
- Programa VERIFICA de la ANECA.
- Programa AUDIT de la ANECA.
- Diseño de la oferta formativa de la Universidad (PE02).



4. DEFINICIONES

No se considera necesario establecer definiciones en este procedimiento.

5. DESARROLLO DE LOS PROCESOS

En un principio, se parte de la oferta actual existente en la Universidad, que se revisará conforme se vayan implantando las titulaciones adaptadas al Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales.

5.1. *Diseño de la oferta de programas de grado*

El Consejo de Dirección junto con el Consejo de Gobierno son los responsables de definir la oferta formativa de la Universidad de Málaga, teniendo en cuenta las propuestas de los Centros. Éstos serán los responsables de elaborar los programas de Grado, siguiendo las directrices establecidas por el Vicerrectorado de Ordenación Académica.

Ante la propuesta de nuevos títulos, la Comisión de Planificación del Consejo de Gobierno procederá a su asignación a la Comisión de Estudios de Grado, creada en la Universidad de Málaga para cada una de las Ramas y Subramas de Conocimiento establecidas por el Consejo Andaluz de Universidades.

Para cada título de Graduado/a se constituirá una *Comisión de Centro para la elaboración de propuestas de estudios de grado* que estará formada por aquéllos miembros que cada uno de los Centros responsables de una titulación decida.

La Comisión de Propuestas de Grado, creada por la Junta de Centro correspondiente, diseñará el borrador de título de grado.

En cualquier caso, en la elaboración de las propuestas de Títulos de



Graduado/a se valorarán los informes y sugerencias que, sobre planes de estudios, puedan emitir los distintos Departamentos que impartan, o puedan impartir, docencia en los actuales títulos o en los propuestos, así como, en su caso, los emitidos por los agentes económicos y sociales.

A estos efectos, deberán publicarse, con anterioridad a su aprobación por la respectiva Junta de Centro, las propuestas de planes de estudios en la página *web* del Centro encargado de organizar las correspondientes enseñanzas y en la del Vicerrectorado de Ordenación Académica y se establecerá un trámite de audiencia a los Departamentos

Una vez elaborada la propuesta de plan de estudios correspondiente a las nuevas enseñanzas, en las que se deberán tener en cuenta, en su caso, las alegaciones presentadas, el decano del Centro deberá remitir al Vicerrectorado de Ordenación Académica la propuesta definitivamente aprobada por la Junta de Centro, anexándose a la misma las alegaciones presentadas y las respuestas dadas a los Departamentos alegantes, para su posterior valoración por el Vicerrectorado de Ordenación Académica y por la Comisión de Estudios de Grado de la Universidad de Málaga.

El Consejo de Gobierno aprobará aquellas propuestas que considere oportunas, las cuales entrarán en el proceso de verificación por el organismo competente. Una vez verificadas, se solicitará a la Consejería de Innovación, Ciencia y Tecnología la autorización de implantación, que conllevará la inscripción en el Registro de Universidades, Centros y Títulos.

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

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

La iniciativa para la elaboración de las propuestas de másteres, corresponderá a los Departamentos, los Institutos Universitarios de Investigación y los Centros, que



e elevarán sus propuestas, tras ser aprobadas por los Centros, a la Comisión de Estudios de Posgrado.

La Comisión de Estudios de Posgrado, tras analizar la propuesta y comprobar su ajuste a la normativa la enviará al Consejo de Gobierno y al Consejo Social para su aprobación y remisión a la CCAA a fin de obtener el informe favorable. A partir de la aplicación del RD 1393/2007, los pasos a recorrer serán similares a los de los títulos de grado.

6. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

Mediante el proceso PE05 *Medición, análisis y mejora continua*, se revisará cómo se ha desarrollado el proceso y si se han alcanzado los objetivos planteados.

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

Se utilizarán los siguientes indicadores:

- Tasa de graduación (IN03-PC01)
- Tasa de abandono (IN04-PC01)
- Tasa de eficiencia (IN05-PC01)
- Porcentaje de propuestas de programas de grado verificadas por el CU. (IN06-PC01)
- Número de títulos que se suspenden (Grado y Postgrado) (IN07-PC01)
- Duración media de estudios (IN08-PC01)
- Esfuerzo de difusión de la oferta formativa (IN09-PC01)

7. ARCHIVO

 UNIVERSIDAD DE MÁLAGA	PC01. DISEÑO DE LA OFERTA FORMATIVA DE LOS CENTROS	<i>Facultad de Filosofía y Letras</i>
--	---	---

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

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

8. RESPONSABILIDADES

- **Comisión de Planificación del Consejo de Gobierno:** Asignar la nueva titulación propuesta a una rama del conocimiento.
- **Consejo de Gobierno y Consejo Social:** Aprobación del diseño de la oferta formativa.
- **Comisión de Estudios de Grado de la Rama del Conocimiento:** Emitir informe sobre el anteproyecto de grado.
- **Junta de Centro:** Crear Comisión de Grado, aprobar propuesta de título y remitirlo al Consejo de Gobierno.
- **Comisión de Centro para la elaboración de propuestas de estudios de grado:** Elaborar anteproyecto de grado, difundirlo y recibir y analizar enmiendas.
- **Departamento o Centro:** Elaborar propuesta de máster.
- **Comisión de Estudios de Posgrado:** Realizar la adscripción del máster a un Centro, revisar la propuesta y remitir al Consejo de Gobierno para su aprobación.
- **ANECA:** Verificación del diseño de la oferta formativa.



UNIVERSIDAD
DE MÁLAGA

**PC01. DISEÑO DE LA OFERTA
FORMATIVA DE LOS CENTROS**

*Facultad de
Filosofía y Letras*

- **Equipo Decanal del Centro:** Difundir la oferta formativa de la Universidad.
- **Comisión de Garantía de la Calidad del Centro:** Analizar la adecuación de la oferta formativa y realizar propuestas de mejora.



9. FLUJOGRAMA

No se considera necesario.



Índice

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

ANEXOS:

No proceden

Edición	Fecha	Motivo de la modificación
00	01/07/09	Edición Inicial

Elaboración: Comisión de Garantía de la Calidad del Centro Fecha: 05/06/09	Revisión: Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social Fecha: 26/06/09	Aprobación: Junta de Centro Fecha: 01/07/09
---	---	---



1. OBJETO

El objeto del presente procedimiento es establecer la sistemática que se deberá aplicar en la revisión y control periódico de los programas formativos, tanto de grado como de postgrado (Máster y Doctorado), impartidos en la Facultad de Filosofía y Letras de la Universidad de Málaga.

2. ALCANCE

Este procedimiento será de aplicación en la revisión y control del plan de estudios de la oferta formativa, tanto de grado como de postgrado (Máster y Doctorado), de la Facultad de Filosofía y Letras de la Universidad de Málaga, para lo que tendrá en cuenta el Real Decreto 1393/2007, de 29 de Octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias.

3. REFERENCIAS/NORMATIVA

Las fuentes a tener en cuenta son, entre otras:

- Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales.
- Ley Andaluza de Universidades (Ley 15/2003, de 22 de diciembre).
- Estatutos de la Universidad de Málaga (BOJA de 9 de junio de 2003).
- Planes de estudios de los programas formativos.
- Plan Estratégico de la Universidad de Málaga.

4. DEFINICIONES

- **Programa formativo:** conjunto de enseñanzas organizadas que conducen a la obtención de un título o grado junto a todos los elementos normativos, técnicos,



humanos y materiales que lo caracterizan y lo llevan a alcanzar los objetivos establecidos por el organismo responsable del mismo.

- **Enseñanzas de Grado:** Las enseñanzas de Grado tienen como finalidad la obtención por parte del estudiante de una formación general, en una o varias disciplinas, orientada a la preparación para el ejercicio de actividades de carácter profesional. La superación de dichas enseñanzas dará derecho a la obtención del título de Graduado o Graduada, con la denominación específica que, en cada caso, figure en el registro de Universidades, Centros y Títulos (RUCT).
- **Enseñanzas de Máster:** Las enseñanzas de Máster tienen como finalidad la adquisición por el alumnado de una formación avanzada, de carácter especializado o multidisciplinar, orientada a la especialización académica o profesional, o bien a promover la iniciación en tareas investigadoras. La superación de dichas enseñanzas dará derecho a la obtención del título de Máster Universitario, con la denominación específica que figure en el RUCT.
- **Enseñanzas de Doctorado:** Las enseñanzas de Doctorado tienen como finalidad la formación avanzada del estudiante en las técnicas de investigación, podrán incorporar cursos, seminarios u otras actividades orientadas a la formación investigadora e incluirá la elaboración y presentación de la correspondiente tesis doctoral, consistente en un trabajo original de investigación. La superación de dichas enseñanzas dará derecho a la obtención del título de Doctor o Doctora, con la denominación que figure en el RUCT. La denominación de los títulos de Doctor será: *Doctor o Doctora por la Universidad U*, siendo U la denominación de la Universidad que expide el título.

5. DESARROLLO DE LOS PROCESOS

El proceso de garantía de calidad de los programas formativos recaerá fundamentalmente en la Comisión de Garantía de la Calidad del Centro, que elaborará un plan de trabajo en el que recogerá y analizará los niveles de satisfacción, estableciendo los indicadores de calidad. No obstante, el encargado de elaborar la oferta formativa será la *Comisión de Centro para la elaboración de propuestas de estudios de grado*, que definirá la propuesta de nuevo plan de estudios, tal y como establece el procedimiento PC01 *Diseño de la oferta formativa de los centros*.



Por otro lado, la Comisión de Ordenación Académica propondrá las modificaciones a la Junta de Centro. La participación de los distintos grupos de interés involucrados vendrá dada por la composición de las comisiones mencionadas, y que se establece en el apartado 2.4.3 del capítulo 2 del Manual de SGC. Una vez establecida la oferta formativa, la secuencia de actuaciones que se establecerá para garantizar la calidad de la misma es la siguiente:

5.1. Recogida y análisis de la información

La Comisión de Garantía de la Calidad del Centro revisa y analiza la información relativa al programa formativo teniendo en cuenta el marco de referencia que está recogido en el flujograma. En este seguimiento interno se pondrá especial atención en comprobar que el plan de estudios se está llevando a cabo de acuerdo con su proyecto inicial, para lo que se tendrá en cuenta la Memoria presentada para la solicitud de verificación de la titulación y los criterios y directrices contenidos en dicho documento y las directrices generales para la aprobación de nuevos planes de estudios recogidos en el Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre.

Como consecuencia de este seguimiento interno, cuando se detecten desviaciones respecto de las directrices generales para la aprobación de nuevos planes de estudios recogidos en el Real Decreto, se pondrán en marcha las acciones correctivas que se consideren oportunas y se realizará el adecuado seguimiento del desarrollo de las mismas.

5.2. Redefinición de la oferta formativa del Centro.

La Comisión de Garantía de la Calidad revisará el funcionamiento del programa formativo, dentro del proceso de revisión anual, a partir de los resultados académicos, de la satisfacción de las necesidades y expectativas de los grupos de interés, de la gestión de las incidencias y de los resultados obtenidos en el procedimiento de análisis y mejora continuos, así como de las mejoras derivadas del proceso de revisión periódica de las titulaciones por parte de las comisiones de Títulos del Centro.

Tras el análisis final del desarrollo de los programas formativos implantados, la CGC podrá proponer a la Comisión de Ordenación Académica modificaciones a los diferentes planes de estudio. Estas modificaciones habrán de ser aprobadas por la



Junta de Centro y por el Consejo de Gobierno, según la normativa vigente. Si dicha oferta no cumpliera los requisitos planteados y no fuese posible solventar los problemas diagnosticados, se tendrá que plantear la Suspensión del Título o el desarrollo de un nuevo plan de estudios.

6. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

La Comisión de Garantía de la Calidad revisará el funcionamiento del programa formativo, dentro del proceso de revisión anual, instando a la Comisión de Ordenación Académica a su redefinición si existen problemas, para su posterior propuesta a la Junta de Centro. Para ello, se tomará como entrada el plan de mejora derivado del proceso PE05.

Se utilizarán los siguientes indicadores:

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

Los resultados de la revisión que se consideren adecuados serán dados a conocer a todos los grupos de interés por los mecanismos establecidos en dicho proceso.

7. ARCHIVO

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

Identificación del registro	Soporte del archivo	Responsable custodia	Tiempo de conservación
Actas CGC relativas al	Papel o	Coordinador de	6 años

 <p>UNIVERSIDAD DE MÁLAGA</p>	<p>PC02. GARANTÍA DE CALIDAD DE LOS PROGRAMAS FORMATIVOS</p>	<p>FACULTAD DE FILOSOFÍA Y LETRAS</p>
--	---	---

<p>seguimiento interno, acciones correctivas y propuestas de modificación de planes de estudios</p>	<p>informático</p>	<p>Calidad del Centro</p>	
<p>Actas o documentos relativos a la aprobación por JC/CG de modificaciones a los planes de estudio</p>	<p>Papel o informático</p>	<p>Secretaria del Centro/Coordinador de Calidad del Centro</p>	<p>6 años</p>

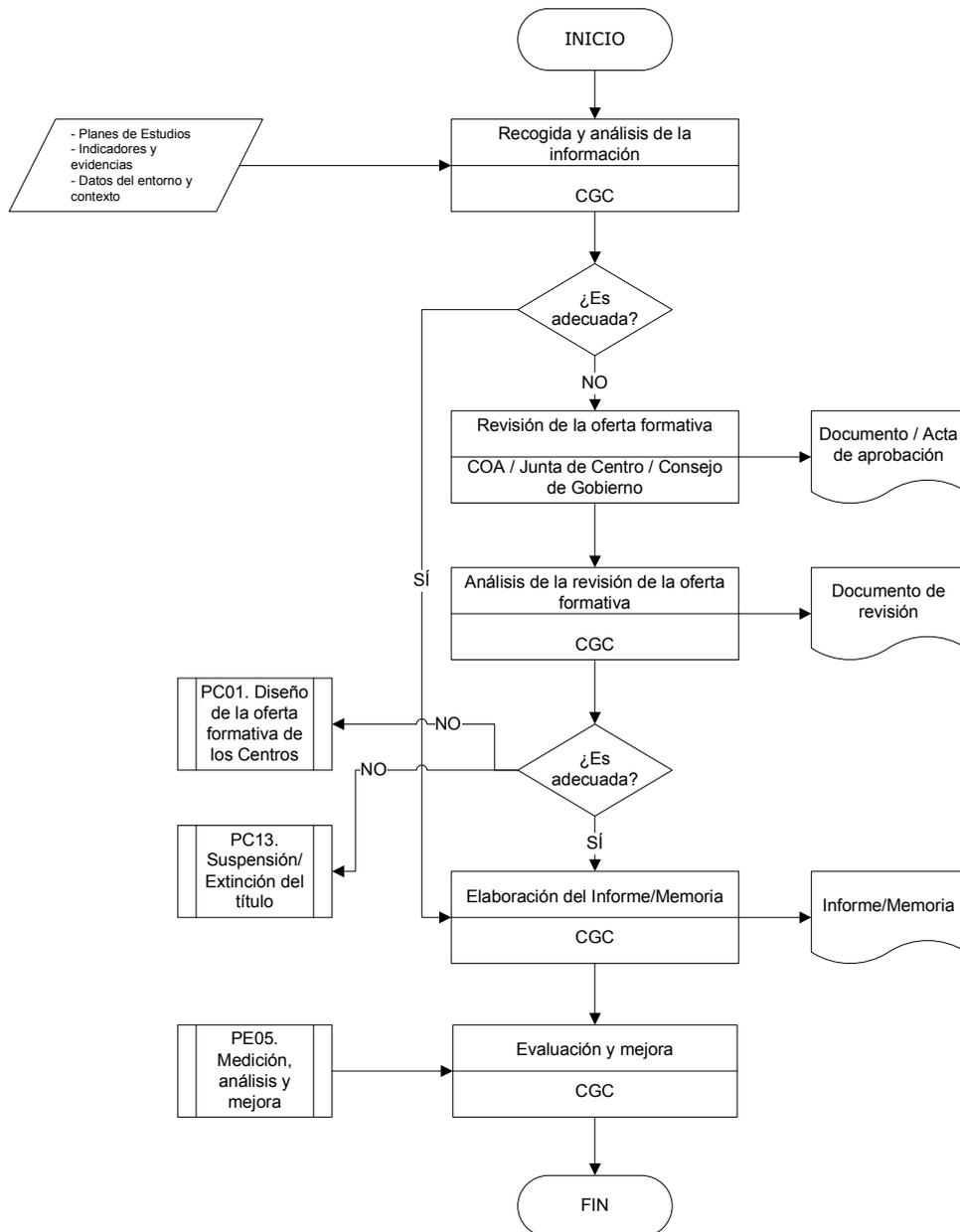
8. RESPONSABILIDADES

- **Comisión de Garantía de la Calidad del Centro (CGC):** Recogida y análisis de información relevante para garantizar que los indicadores de calidad de la oferta formativa son positivos. Integrada, además de por el Decano y el Vicedecano de Ordenación Académica, por los Coordinadores de Título, es la encargada del control, planificación, desarrollo y revisión periódica de los programas formativos.
- **Junta de Centro:** Analiza la adecuación de la revisión de la oferta formativa propuesta por la CGC y decide la reestructuración de los planes de estudio o la suspensión del título.
- **Comisión de Ordenación Académica del Centro:** responsable de emitir los informes sobre la viabilidad académica y los recursos materiales y humanos necesarios en relación a los Programas Formativos



9. FLUJOGRAMA

PC02. Garantía de calidad de los programas formativos





Índice

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

ANEXOS:

F01-PC04. Perfiles profesionales

Edición	Fecha	Motivo de la modificación
00	01/07/09	Edición Inicial

Elaboración: Comisión de Garantía de la Calidad del Centro Fecha: 05/06/09	Revisión: Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social Fecha: 16/06/09	Aprobación: Junta de Centro Fecha: 01/07/09
---	---	---



1. OBJETO

El objeto del presente proceso es establecer el modo en el que se revisan, actualizan y mejoran los procedimientos relativos a la definición de perfiles y la captación de estudiantes en la Universidad de Málaga.

2. ALCANCE

El presente documento es aplicable a todas las titulaciones ofertadas por los Centros de la Universidad de Málaga.

3. REFERENCIAS/NORMATIVA

- Real Decreto Ordenación Enseñanzas
- Marco normativo que regula el acceso a las Universidades de la Comunidad Autónoma Andaluza
- Marco normativo de la Universidad relativo a la admisión y matriculación de estudiantes
- Perfil de ingreso previamente establecido, si procede
- Perfil de egreso previamente establecido, si procede
- Programa formativo
- Objetivos de la titulación
- Análisis del sistema universitario, social y profesional

4. DEFINICIONES

- **Programa de captación de alumnos:** Conjunto de actividades planificadas destinadas a alumnos potenciales para informarles sobre la oferta formativa de la Universidad y del Centro.



5. DESARROLLO DE LOS PROCESOS

La definición de perfiles viene regulada por la normativa aplicable:

Marco normativo regulador de las enseñanzas

En la actualidad, las enseñanzas impartidas por los Centros de la Universidad de Málaga, correspondientes a títulos universitarios de carácter oficial y validez en todo el territorio nacional, se corresponden con el sistema de ordenación de enseñanzas universitarias establecido en la Ley Orgánica 11/1983, de 25 de agosto, de Reforma Universitaria (B.O.E. del 1 de septiembre), y desarrollado en el Real Decreto 1497/1987, de 27 de noviembre, por el que se establecen las directrices generales de los planes de estudios de los títulos universitarios de carácter oficial (B.O.E. del 14 de diciembre).

Sin embargo, como quiera que dicha ordenación tiene un carácter terminal, consecuencia de la modificación introducida por la Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades (B.O.E. del 24 de diciembre), modificada por la Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril (B.O.E. del 13 de abril), y desarrollada en el Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales (B.O.E. del 30 de octubre), ya se han iniciado procesos con carácter experimental para la adecuación de dichas enseñanzas a las previsiones del Espacio Europeo de Enseñanza Superior.

Marco normativo que regula el acceso a las enseñanzas

El acceso a las enseñanzas universitarias, entendido como los requisitos académicos exigidos para cursarlas, se encuentra regulado en la mencionada Ley Orgánica 6/2007, de 21 de diciembre, modificada por la Ley Orgánica 4/2007.

El ingreso en los mencionados Centros de la Universidad de Málaga, como estudiantes para cursar las mencionadas enseñanzas, se encuentra regulado con carácter general en el Real Decreto 69/2000, de 21 de enero (B.O.E. del 22 de enero),

 <p>UNIVERSIDAD DE MÁLAGA</p>	<p>PC04. DEFINICIÓN DE PERFILES Y CAPTACIÓN DE ESTUDIANTES</p>	<p><i>Facultad de Filosofía y Letras</i></p>
--	---	--

y en el Acuerdo de la Comisión para el Distrito Universitario Único de Andalucía, de fecha 14 de febrero de 2007 (B.O.J.A. del 30 de mayo).

Marco normativo que regula la matriculación de los estudiantes

El procedimiento para la matriculación de los estudiantes en centros de la Universidad de Málaga, para cursar enseñanzas conducentes a títulos universitarios de carácter oficial, se encuentra regulado por Acuerdo del Consejo de Gobierno de dicha Universidad, de fecha 6 de mayo de 2005 (B.O.E. del 31 de mayo).

Perfil de ingreso previamente establecido, si procede

La citada normativa reguladora de los mencionados estudios no permite a las Universidades establecer un perfil de ingreso para sus estudiantes, entendido como la definición de las características de éstos que serían deseables en términos de conocimientos, habilidades y actitudes favorables para cursar y terminar con mayores posibilidades de éxito los correspondientes estudios.

Así pues, quienes reúnan los requisitos académicos exigidos para el acceso a tales enseñanzas (normalmente la superación de las pruebas de aptitud para el acceso a los estudios universitarios, de alumnos procedentes de los estudios de bachillerato), cumplirían el hipotético perfil exigido para cursar las citadas enseñanzas.

En consecuencia, cualquier iniciativa en orden a la determinación de perfiles de los estudiantes para su ingreso en las respectivas titulaciones de la Universidad de Málaga únicamente puede ser entendida como propuesta de actuación a las autoridades competentes para ello de acuerdo con la normativa aplicable. En todo caso, dichas iniciativas contarían con la participación de los correspondientes grupos de interés (estudiantes, profesorado, representantes sociales, ...) pues partirían del Consejo de Gobierno de la dicha Universidad, en el que se encuentran representados los diferentes sectores de la comunidad universitaria, así como de la sociedad a través de los representantes del Consejo Social.

 <p>UNIVERSIDAD DE MÁLAGA</p>	<p>PC04. DEFINICIÓN DE PERFILES Y CAPTACIÓN DE ESTUDIANTES</p>	<p><i>Facultad de Filosofía y Letras</i></p>
--	---	--

Perfil de egreso previamente establecido, si procede

La única referencia que podemos utilizar al respecto sería la definición de los perfiles profesionales correspondientes a las diferentes titulaciones impartidas en los mencionados centros, establecidas por el Ministerio de Educación y Ciencia para su constancia en el Suplemento Europeo a los respectivos Títulos, y que se indican en el Anexo de este proceso F01-PC04 *Perfiles profesionales*.

En cuanto a la **CAPTACIÓN DE ESTUDIANTES**, desde Destino UMA, se realizan las siguientes actividades:

JORNADAS DE INFORMACIÓN A ORIENTADORES

Se contacta con los orientadores para informarles sobre el programa de Destino UMA. Mediante esta tarea se consigue actualizar los correos de los orientadores, obtener su confianza y un contacto directo. Posteriormente, se les envía información sobre todas las actividades que se han llevado a cabo.

Metodología de trabajo para informar a los orientadores

Primer contacto telefónico con los orientadores de los institutos, para comprobar los datos del centro y determinar una forma de comunicación e informarles sobre el programa Destino UMA.

Elaboración de una base de datos de los institutos de Málaga.

Envío masivo de correos electrónicos a todos los institutos para informarles sobre el comienzo de las visitas organizadas en el Campus de Teatinos y las jornadas de puertas abiertas.

Contacto con las diferentes facultades, Pabellón de Deportes, Jardín Botánico y Biblioteca General para anunciarles las visitas guiadas al Campus de Teatinos.



Reuniones con los coordinadores de nuestros centros para anunciarles los proyectos de Destino UMA.

Las visitas se han realizado todos los martes y jueves, aunque otras se hicieron en función de la disponibilidad de los institutos.

PORTAL PREUNIVERSITARIO

Se comienza con la actualización de la información.

Para las Jornadas de Puertas Abiertas se creó una nueva sección temporal que contenía el calendario de las Jornadas e información para los orientadores de los institutos.

VISITAS A LOS CENTROS DE LA PROVINCIA

Se visitan las localidades de Vélez-Málaga y Ronda, en las cuales se ha informa acerca de los servicios centrales de la Universidad de Málaga y de las distintas titulaciones que ofrece, profundizando en aquellas titulaciones que los alumnos demandan.

VISITAS GUIADAS A LA UNIVERSIDAD

Las visitas se realizan dos días por semana.

Se envía un correo masivo a los orientadores para invitarles al comienzo de las visitas guiadas.

JORNADAS DE PUERTAS ABIERTAS

Metodología de trabajo de los días anteriores a las Jornadas:

Reuniones de comunicación interna para organizar y coordinar las Jornadas de Puertas Abiertas.



Reuniones de comunicación externa con los coordinadores de los centros de la universidad.

Mantenimiento de la comunicación vía telefónica, correo postal y correo electrónico con coordinadores de los centros universitarios, departamentos de la universidad, orientadores de institutos y patrocinadores.

El proceso se concibe con un marcado carácter abierto a la participación de todos los grupos de interés (estudiantes de enseñanzas secundarias, responsables de enseñanzas secundarias, profesorado, ...) para recoger e incorporar sus propuestas y sugerencias.

6. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

Mediante el proceso PE05 *Medición, análisis y mejora continua*, se revisará cómo se ha desarrollado el proceso y si se han alcanzado los objetivos planteados.

Periódicamente se revisarán todos los procedimientos definidos con objeto de evaluar los resultados y establecer las posibles mejoras. Se utilizarán los siguientes indicadores:

- Esfuerzo de difusión de perfiles (IN21-PC04)
- Demanda de la titulación (IN22-PC04)

7. ARCHIVO

Identificación del registro	Soporte de archivo	Responsable custodia	Tiempo de conservación
Plan de captación de estudiantes	Papel y/o informático	Subdirector de Alumnos	3 años

 <p>UNIVERSIDAD DE MÁLAGA</p>	<p>PC04. DEFINICIÓN DE PERFILES Y CAPTACIÓN DE ESTUDIANTES</p>	<p><i>Facultad de Filosofía y Letras</i></p>
--	---	--

<p>Propaganda sobre la Facultad de Filosofía y Letras para las Jornadas de Puertas Abiertas</p>	<p>Papel</p>	<p>Subdirector de Alumnos</p>	<p>3 años</p>
<p>Plan de captación de estudiantes</p>	<p>Papel y/o informático</p>	<p>Destino UMA</p>	<p>6 años</p>

8. RESPONSABILIDADES

Sin perjuicio de la participación del Consejo de Gobierno de la Universidad de Málaga en todo lo relativo a la aprobación de las normas reguladoras de los diferentes procesos, la ejecución de éstos se desarrolla bajo la dirección del Vicerrectorado de Estudiantes, en todo lo relativo a las medidas para la captación de estudiantes, y de la Secretaría General, en lo tocante al desarrollo de los correspondientes procedimientos administrativos.

Las unidades administrativas encargadas de la ejecución de los procesos se encuentran integradas en el Área de Asuntos Generales y Alumnos (Oficialía Mayor).

Las actividades de captación de estudiantes, a nivel general, son competencia de Destino UMA.

9. FLUJOGRAMA

No se considera necesario.



PERFILES PROFESIONALES

Filología Clásica

Esta titulación capacita para el ejercicio de actividades profesionales en campos relacionados con la traducción y la interpretación, con la crítica literaria, con la corrección de pruebas y con la enseñanza y la investigación en aspectos literarios, lingüísticos y culturales inherentes a las lenguas clásicas. En resumen, el Grado habilita para realizar actividades en la industria publicitaria y editorial en sus diferentes formatos, en el sector de los servicios culturales, bibliotecas, fundaciones, y en la administración pública, compañías privadas, así como en la enseñanza.

Filología Hispánica

Esta titulación capacita para el desarrollo de actividades profesionales relacionadas con una excelente práctica oral y escrita de la lengua, con el conocimiento de la propia lengua desde el punto de vista científico, de la literatura española e hispanoamericana, con el conocimiento suficiente de -al menos- una lengua moderna que permita que la comunicación y la interlocución se realice con facilidad y espontaneidad en situaciones normales de la vida cotidiana, con el dominio de herramientas metodológicas de tipo lingüístico y literario, con el conocimiento de las estructuras conceptuales básicas mediante las cuales los seres humanos perciben la realidad e interactúan con ella, y con la posibilidad de utilización de las nuevas tecnologías de gestión de la información y del conocimiento. El ámbito profesional preferente es el de la docencia, tanto de la lengua española propia, como lengua para extranjeros, atendiendo a la realidad de las nuevas poblaciones de inmigrantes, y de demanda en otros países; así como en el ámbito del asesoramiento lingüístico, empresarial e institucional, gestión cultural, turismo, administraciones públicas, planificación lingüística, ámbito editorial, traducción, bibliotecas, centros de investigación, etc.



Filosofía

Esta titulación capacita para desempeñar múltiples actividades profesionales en los diversos campos de la cultura donde se requiere el ejercicio de la reflexión y la deliberación filosóficas, en la enseñanza secundaria, la docencia universitaria, la investigación, la gestión de instituciones culturales, o en labores de asesoramiento y consultoría.

Historia del Arte

Esta titulación capacita para el ejercicio de actividades profesionales que se identifican con alguno de los siguientes perfiles: la implicación en procesos de protección y gestión del patrimonio cultural, tanto desde un ámbito institucional – gobierno autónomo, diputaciones provinciales y ayuntamientos- como empresarial; la integración en ámbitos específicos de la conservación y exhibición, como museos, centros de cultura, archivos, etc.; la profesionalización en la gestión y difusión de contenidos culturales a través de exposiciones, interpretación del patrimonio cultural o labores de comisariado; el desarrollo de actividades vinculadas con la catalogación, peritaje y mercado de obras de arte; o la vinculación con entidades especializadas en producción, documentación y divulgación de contenidos vinculados con la Historia del Arte; así como a tareas tradicionalmente vinculadas a la titulación, como son la investigación y/o la enseñanza.

Estudios Ingleses

Esta titulación capacita para el desarrollo de actividades profesionales relacionadas con una excelente práctica oral y escrita de la lengua inglesa, con el conocimiento de dicha lengua desde el punto de vista científico, de la literatura escrita en lengua inglesa y de la historia y cultura de los países de habla inglesa. Además, ofrece el conocimiento suficiente de -al menos- otra lengua moderna extranjera que permita que la comunicación y la interlocución se realice con facilidad y espontaneidad en situaciones normales de la vida cotidiana y en entornos profesionales.



La salida profesional preferente es la de la enseñanza del inglés, aunque los filólogos anglistas también desarrollan su labor profesional en el mundo editorial, como asesores y planificadores lingüísticos y como traductores. En el ámbito de las empresas internacionales o la Administración Pública pueden integrarse laboralmente como mediadores lingüísticos y culturales. También pueden desarrollar su carrera profesional en el ámbito de la gestión lingüística de las Tecnologías de la Comunicación y la Información, en el diseño de materiales para la enseñanza a distancia o en la gestión del conocimiento multilingüe.

Historia

Al ser ésta una Titulación que te faculta no sólo para un conocimiento amplio de la Historia, sino también y sobre todo –por la amplitud de miras con la que se pretende formar al egresado-, que te permite adquirir una actitud crítica y responsable, activa y flexible, ante los continuos retos económicos y sociales, tan variables como creativos, de las sociedades del futuro, la Investigación histórica específica o la docencia en la Enseñanza de la Historia en todos sus niveles no es únicamente el único ámbito de aplicación de sus destrezas. Hay que añadir también el trabajo en la administraciones públicas (incluso a nivel directivo), la dirección de excavaciones y estudios arqueológicos, la gestión de Archivos, Bibliotecas, Museos y Centros de Documentación, y –en general- del patrimonio histórico y cultural. En este ámbito, no podemos olvidar la colaboración en medios de comunicación –en muy diversos temas de análisis de la realidad social-, así como –en particular- en la asesoría cultural en el ámbito editorial y divulgativo. Finalmente no queremos dejar de destacar las posibilidades que se abren en la gestión de proyectos internacionales o de recursos humanos, donde no sólo se valora la capacidad técnica, sino sobre todo humana de formar equipos.

Traducción e Interpretación

Esta titulación capacita para el ejercicio profesional de la traducción con dos combinaciones lingüísticas (BA-AB y CA-AC, primera y segunda lengua extranjeras respectivamente) en sus distintas modalidades profesionales y/o temáticas. También capacita para el ejercicio profesional de la interpretación bilateral o de enlace entre esas dos combinaciones lingüísticas.



En cualquier caso, para facilitar el acceso al mundo laboral y la capacitación de nuestros egresados, el título de GRADUADO en Traducción e Interpretación de la Universidad de Málaga, ofrece la posibilidad de cursar 3 itinerarios de formación, que son optativos, y se escogen en el 4º curso de carrera.

Estos itinerarios permiten que el futuro egresado profundice su formación en los siguientes ámbitos:

-Traducción especializada (BA-AB y CA-AC). Con este itinerario de formación el futuro egresado puede componer un currículum con optativas que inciden en los siguientes ámbitos: traducción científico-técnica, traducción jurídico-económica e institucional, traducción humanística y audiovisual.

- Interpretación de conferencias (BA-AB) y traducción bilateral (BA-AB y CA-AC). Con este itinerario de formación el futuro egresado puede componer un currículum con optativas que le capacitarán para el ejercicio profesional de la interpretación de conferencias con su combinación lingüística principal (BA-AB) y para el ejercicio de la interpretación bilateral con las dos combinaciones lingüísticas principales.

-Traducción generalista. Este tercer perfil permite al alumno iniciarse en una tercera lengua extranjera en el cuarto curso de formación, aumentando así el número de lenguas extranjeras que domina, y seguir profundizando en el conocimiento de las técnicas y estrategias de traducción e interpretación bilateral en sus dos primeras lenguas.

Todos estos itinerarios de formación capacitan, según el itinerario escogido, para acceder al mercado profesional en numerosos ámbitos:

-Traducción jurídico-económica (ámbito público o privado) e institucional (ámbito local, autonómico, nacional e internacional).

-Traducción científico-técnica (ámbito empresarial, localización software, traducción técnica, corrección, etc.).

-Traducción humanística y audiovisual (ámbito editorial y empresas, públicas o privadas, del sector audiovisual).

-Interpretación de conferencias (ejercicio profesional de la interpretación en ámbitos públicos o privados).

 <p>UNIVERSIDAD DE MÁLAGA</p>	<p>F01-PC04. PERFILES PROFESIONALES</p>	<p><i>Facultad de Filosofía y Letras</i></p>
--	--	--

-Interpretación de enlace o bilateral y consecutiva (ámbito empresarial, empresas de importación-exportación, reuniones científicas o técnicas, etc.).

Esta titulación capacita para el ejercicio de actividades profesionales en el campo de la redacción y traducción en los diversos ámbitos del saber, así como de la interpretación de conferencias y encuentros internacionales, y como traductores e intérpretes jurados; asesoran sobre cuestiones lingüísticas y de estilo y trabajan en empresas de turismo, medios de comunicación, centros de idiomas. Puede desarrollar sus actividades tanto en la Administración y Organismos Públicos como en empresas privadas, así como en la docencia.

Edición	Fecha	Motivo de la modificación
00	01/07/09	Edición Inicial

<p>Elaboración: Comisión de Garantía de la Calidad del Centro</p> <p>Fecha: 05/06/09</p>	<p>Revisión: Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social</p> <p>Fecha: 16/06/09</p>	<p>Aprobación: Junta de Centro</p> <p>Fecha: 01/07/09</p>
---	--	--



Índice

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

ANEXOS:

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

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

Edición	Fecha	Motivo de la modificación
00	01/07/09	Edición Inicial

Elaboración: Comisión de Garantía de la Calidad del Centro Fecha: 05/06/09	Revisión: Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social Fecha: 16/06/09	Aprobación: Junta de Centro Fecha: 01/07/09
---	---	---



1. OBJETO

El objeto del presente procedimiento es establecer el modo en el que la Facultad de Filosofía y Letras de la Universidad de Málaga revisa, actualiza y mejora los procedimientos relacionados con las acciones de acogida, de tutoría, de apoyo a la formación y de orientación de sus estudiantes.

2. ALCANCE

El presente documento es aplicable a todas las titulaciones ofertadas por la Facultad de Filosofía y Letras de la Universidad de Málaga.

3. REFERENCIAS/NORMATIVA

- Real Decreto Ordenación Enseñanzas Universitarias.
- Marco normativo externo.
- Plan Estratégico de la UMA.
- Planes de Mejora de las Titulaciones evaluadas en la Facultad de Filosofía y Letras.
- Programa formativo.
- Perfil de egreso.
- Las actividades del año anterior: acogida, curso 0 (Facultad de Filosofía y Letras) de apoyo a la formación y de orientación.

4. DEFINICIONES

No se considera necesario establecer definiciones en este procedimiento.

5. DESARROLLO DE LOS PROCESOS



Dependiente del Vicerrectorado de Servicios a la Comunidad Universitaria se realizan las siguientes actividades, relacionadas con la orientación al estudiante:

Ayudas Sociales, Servicios de Alojamiento, Residencia Universitaria, Programa de Alojamiento, Escuela Infantil, Atención Psicológica, Deportes, Voluntariado, Apoyo al estudiante con discapacidad, Compartir Coche.

La Universidad de Málaga proporcionará a los estudiantes, especialmente al de nuevo ingreso, la información necesaria para su integración en la vida universitaria, así como servicios, actividades y apoyos para atender a las necesidades académicas y personales de los estudiantes.

En relación a estos procesos, la Comisión de Garantía de la Calidad del Centro es la encargada de revisar, actualizar y, si procede, mejorar los procedimientos relacionados con las acciones de acogida, de tutoría, de apoyo a la formación y de orientación laboral de sus estudiantes.

En definitiva, se trata de verificar si las acciones previstas para orientar a los estudiantes sobre el desarrollo de sus estudios-tutorías, orientación y apoyo son adecuadas.

Para ello se revisarán los procedimientos y acciones realizadas y previstas para orientar –en los ámbitos citados- a los estudiantes, los procedimientos de asignación de tutores y los sistemas de información y difusión relativos a los mismos.

Es importante reflexionar sobre si la Universidad proporciona al alumnado, especialmente el de nuevo ingreso, la información necesaria para su integración en la vida universitaria, así como servicios, actividades y apoyos para atender a las necesidades académicas y personales de los estudiantes para facilitar el tránsito de estos al mercado laboral.

En cuanto a las acciones de orientación programadas por el Centro, la Comisión de Garantía de la Calidad deberá conocer y analizar anualmente los datos relativos al número de estudiantes que se han beneficiado y el nivel de satisfacción de estos.

 <p>UNIVERSIDAD DE MÁLAGA</p>	<p>PC05. ORIENTACIÓN A LOS ESTUDIANTES</p>	<p><i>Facultad de Filosofía y Letras</i></p>
--	---	--

Aprobado, o ratificado si no hubiera cambios significativos, el Equipo Decanal procederá a publicar y difundir por los canales habituales los planes y programas de orientación aprobados.

6. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

Mediante el proceso PE05 *Medición, análisis y mejora continua*, se revisarán los procedimientos de orientación definidos, con el objeto de evaluar los resultados y el impacto en la mejora del proceso.

Se utilizarán los siguientes indicadores:

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

Periódicamente se revisarán los procedimientos definidos con el objeto de evaluar los resultados y el impacto en la mejora del proceso. Para ello se utilizarán los indicadores definidos a tal fin.

7. ARCHIVO

Identificación del registro	Soporte de archivo	Responsable custodia	Tiempo de conservación
Documentación que contenga la relación de acciones de acogida, de tutoría, de apoyo a la formación y de orientación laboral	Papel o informático	Coordinador de Calidad	Hasta nueva propuesta
Actas o documento relativo al acta sobre el debate y aprobación de las acciones diseñadas	Papel o informático	Secretaría del Centro	Indefinido



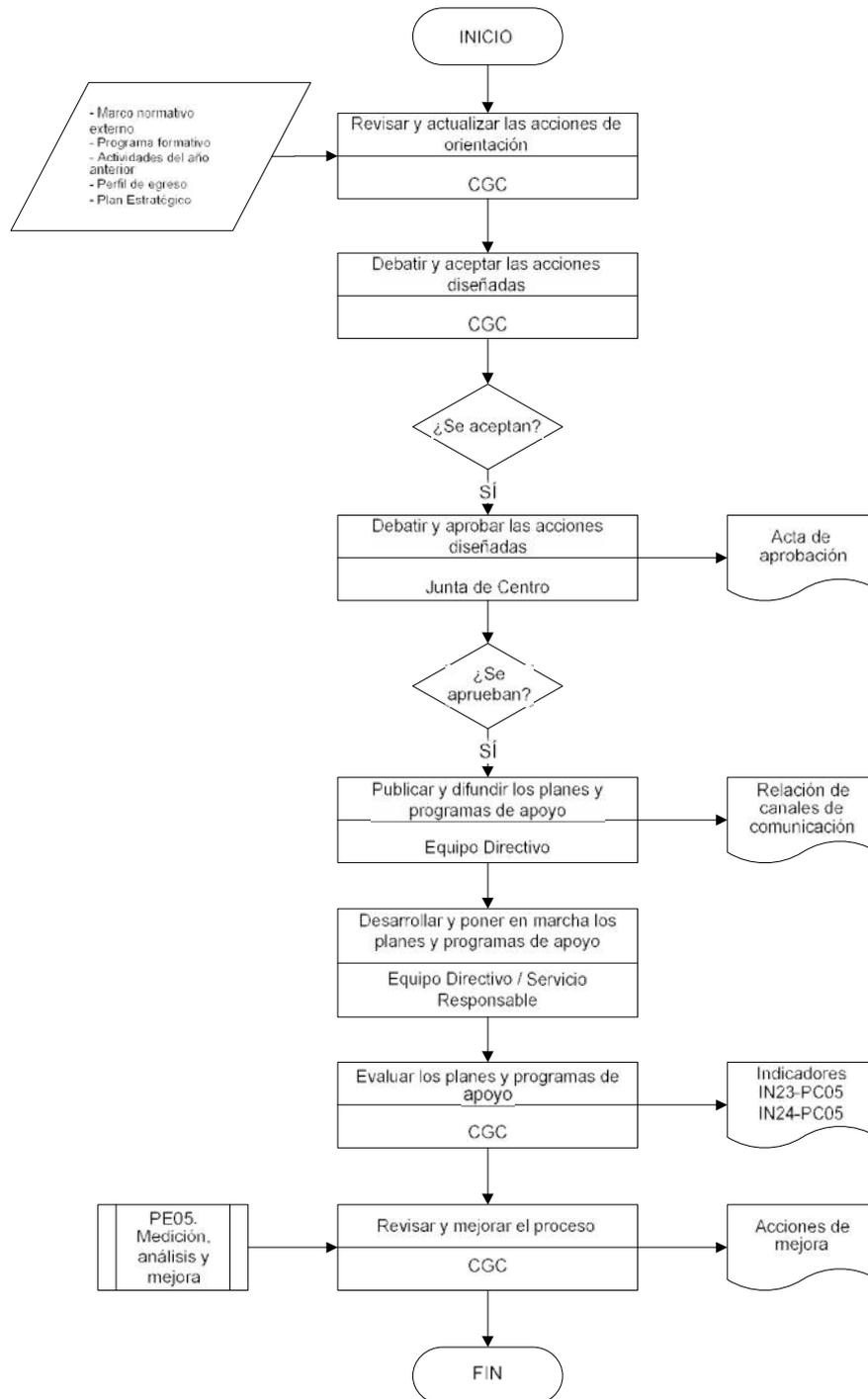
8. RESPONSABILIDADES

- **Comisión de Garantía de la Calidad (CGC):** Impulsar la revisión y actualización de los procesos relacionados y realizar propuestas de mejora para su debate y aprobación.
- **Junta de Centro:** Aprobar, previo debate, las acciones propuestas por la Comisión de Garantía de la Calidad.
- **Equipo Decanal:** publicar y difundir por los canales habituales los planes y programas de orientación aprobados.
- **Servicios pertinentes responsables del Centro y de la Universidad:**
Desarrollar y poner en marcha las actuaciones aprobadas en el ámbito que les compete.



9. FLUJOGRAMA

PC05. ORIENTACIÓN A LOS ESTUDIANTES





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

LISTADO DE ACTUACIONES AÑO:

Acciones programadas	Objetivos	Destinatarios	Responsables	Calendario	Recursos Asociados	Indicadores de seguimiento

Fdo:
Nombre y cargo:
Fecha:



Edición	Fecha	Motivo de la modificación
00	dd/mm/aa	Edición Inicial

Elaboración: Comisión de Garantía de la Calidad del Centro Fecha: 05/06/09	Revisión: Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social Fecha: 16/06/09	Aprobación: Junta de Centro Fecha: 01/07/09
--	--	---



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

Canal / medio	Destinatarios	Tipología de información	Objetivo	Responsable	Observaciones

Fdo:
Nombre y cargo:
Fecha:



UNIVERSIDAD
DE MÁLAGA

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

**Facultad de Filosofía y
Letras**

Edición	Fecha	Motivo de la modificación
00	01/07/09	Edición Inicial

Elaboración: Comisión de Garantía de la Calidad del Centro Fecha: 05/06/09	Revisión: Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social Fecha: 16/06/09	Aprobación: Junta de Centro Fecha: 01/07/09
--	--	---



Índice

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

ANEXOS:

No proceden

Edición	Fecha	Motivo de la modificación
00	01/07/09	Edición Inicial

Elaboración: Comisión de Garantía de la Calidad del Centro Fecha: 05/06/09	Revisión: Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social Fecha: 16/06/09	Aprobación: Junta de Centro Fecha: 01/07/09
---	---	---



1. OBJETO

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

2. ALCANCE

Este procedimiento es de aplicación a todas las titulaciones de la Facultad de Filosofía y Letras de la Universidad de Málaga.

3. REFERENCIAS/NORMATIVA

- Real Decreto 1125/2003, de 5 de septiembre, por el que se establece el sistema europeo de créditos y el sistema de calificaciones en las titulaciones universitarias
- Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias
- Estatutos de la Universidad de Málaga
- Planes de Estudio de las distintas titulaciones de impartición en la Facultad de Filosofía y Letras de la Universidad de Málaga
- Libro Blanco (ANECA) de los distintos títulos de grado de impartición en la Facultad de Filosofía y Letras de la Universidad de Málaga.
- Normativa de la Universidad de Málaga
- Normativa de Programación Académica de la Facultad de Filosofía y Letras



4. DEFINICIONES

- **Guía Docente:** Documento destinado al apoyo y guía del aprendizaje de una materia, recogiendo los objetivos, contenidos, bibliografía, sistema de evaluación y otros apartados de la enseñanza de una asignatura.

5. DESARROLLO DE LOS PROCESOS

La organización docente de la Facultad de Filosofía y Letras sigue el procedimiento habilitado por el Vicerrectorado de Ordenación Académica y soportado por la aplicación informática a través de la *Web*, denominada PROA. Los diferentes grupos de interés involucrados en la toma de decisión en este proceso participarán a través de su representación en la Junta de Centro, en la Comisión de Garantía de la Calidad del Centro, en la Comisión de Ordenación Académica y a través de los mecanismos que se establecen en el proceso PA11 sobre la gestión de incidencias, reclamaciones y sugerencias. Los pasos que se deberán seguir son los siguientes:

1. El Centro fija los grupos docentes, el calendario académico oficial y los horarios de las asignaturas que componen el plan de estudios del título correspondiente.
2. Los Departamentos con docencia en el Centro, y coordinados por los coordinadores de Título, elaboran la programación docente de la oferta formativa, incluyendo las actividades docentes que se estimen necesarias para el conveniente desarrollo de las asignaturas, así como la asignación docente del profesorado.
3. La Comisión de Garantía de la Calidad del Centro, a través de los Coordinadores de Título, analiza las programaciones docentes elaboradas por los departamentos y comprueba que se ajustan a las normas y recomendaciones aprobadas por la Junta de Centro. En particular, se velará por que los resultados de aprendizaje vayan en consonancia con las competencias definidas para cada materia. Para ello, la Comisión de Garantía de la Calidad tendrá en cuenta la información suministrada por los indicadores relativos a la calidad de la docencia (encuestas de los alumnos, resultados del



aprendizaje, etc.) y las recomendaciones del *Plan Anual de Mejora* (proceso PE05), que, según se establece en el proceso PE05, se habrá publicitado de forma adecuada. En caso de que exista algún desajuste, la Comisión de Garantía de la Calidad solicitará de los departamentos implicados la revisión de los aspectos que se consideren necesarios.

4. La Comisión de Ordenación Académica validará las programaciones.
5. Una vez validadas todas las programaciones, se propone a la Junta de Centro su aprobación.
6. Una vez que la Junta de Centro aprueba la Programación Docente del curso siguiente, ésta se remite al Consejo de Gobierno.
7. La herramienta utilizada para la elaboración de la Programación Docente se utilizará para su difusión pública.
8. El seguimiento y coordinación de las programaciones docentes es llevado a cabo por la Comisión de Garantía de la Calidad, a través de los Coordinadores de Calidad, y por la Comisión de Ordenación Académica.
9. El Vicerrectorado de Profesorado, Formación y Coordinación atenderá las necesidades de recursos, según las posibilidades presupuestarias.

6. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

Mediante el proceso PE05 *Medición, análisis y mejora continua*, se revisará cómo se ha desarrollado el proceso y si se han alcanzado los objetivos planteados.

Una vez al año, el Coordinador de Calidad presentará a la Comisión de Garantía de la Calidad del Centro los datos sobre las quejas recibidas, tanto a través del buzón de quejas del Centro como por escrito a la Comisión de Ordenación Académica, en relación a la planificación y desarrollo de las enseñanzas, para identificar y corregir las posibles deficiencias que se detecten en este procedimiento.

Se tendrán en cuenta los siguientes indicadores:

- Tasa de abandono (IN04-PC06).
- Porcentaje de asignaturas con programa completo (IN25-PC06)

 <p>UNIVERSIDAD DE MÁLAGA</p>	<p>PC06. PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO DE LA ENSEÑANZA</p>	<p><i>Facultad de Filosofía y Letras</i></p>
--	--	--

- Grado de cumplimiento de la planificación (IN26-PC06)
- Tasa de rendimiento (IN27-PC06).

A partir de los datos recopilados en cada uno de estos indicadores, la Comisión de Garantía de la Calidad del Centro elaborará un informe y propondrá un Plan de Mejora para que la Comisión de Ordenación Académica en primera instancia y la Junta de Centro de forma definitiva lo tenga presenta a la hora de elaborar la Programación Docente del curso correspondiente.

7. ARCHIVO

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

8. RESPONSABILIDADES

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

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

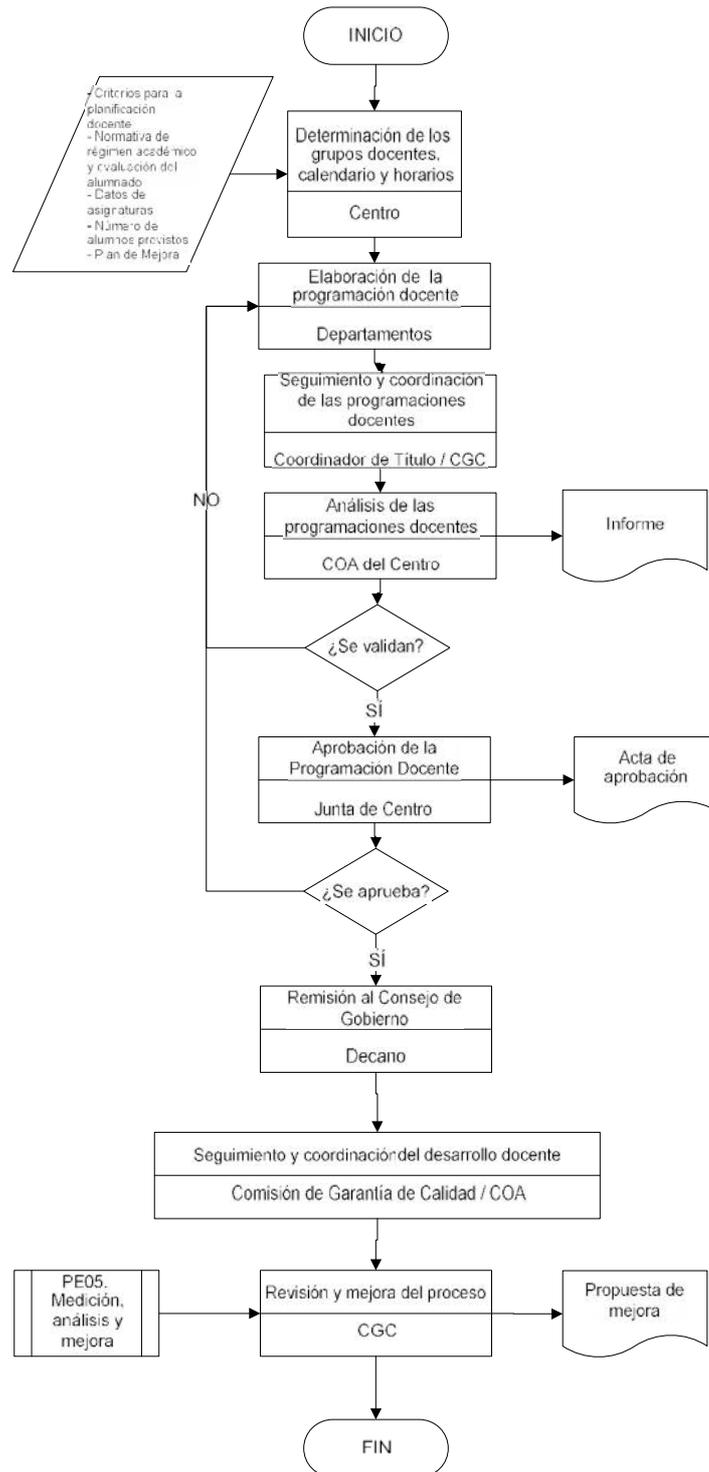


- **Departamentos:** Aprueban el POD y vigilan el cumplimiento de las obligaciones docentes de sus respectivos profesores.
- **Comisión de Ordenación Académica (COA):** Resuelve las posibles incidencias relacionadas con el desarrollo de la docencia. Revisa el POD y envía informes a la Junta de la Facultad de Filosofía y Letras para su aprobación.
- **Comisión de Garantía de Calidad del Centro (CGC):** Analiza las programaciones docentes elaboradas por los departamentos y comprueba que se ajustan a las normas y recomendaciones aprobadas por la Junta de Centro. Coordina y vigila por el buen desarrollo de la docencia.



9. FLUJOGRAMA

PC06. PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO DE LA ENSEÑANZA





Índice

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

ANEXOS:

No proceden

Edición	Fecha	Motivo de la modificación
00	01/07/09	Edición Inicial

Elaboración: Comisión de Garantía de la Calidad del Centro Fecha: 05/06/09	Revisión: Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social Fecha: 16/06/09	Aprobación: Junta de Centro Fecha: 01/07/09
---	---	---



1. OBJETO

El objeto del presente procedimiento es establecer la sistemática que se deberá aplicar para gestionar la evaluación de los aprendizajes que los alumnos adquieren o han de adquirir en el desarrollo del programa formativo.

2. ALCANCE

Este procedimiento será de aplicación tanto en la gestión como en la revisión del desarrollo de los diferentes métodos empleados en la evaluación de los estudiantes dentro de los programas formativos ligados a las titulaciones de las que el Centro es responsable.

3. REFERENCIAS/NORMATIVA

- Planes de Estudio de las titulaciones del Centro.
- Guías docentes.
- Ley de protección de datos.

4. DEFINICIONES

- **Competencias:** conjunto de conocimientos y destrezas relacionados con un perfil profesional que el alumno debe adquirir en su aprendizaje.

5. DESARROLLO DE LOS PROCESOS

El Equipo de Decanal del Centro elabora una propuesta de calendario oficial de exámenes y la eleva a la Comisión de Ordenación Académica para su estudio. Los



Consejos de Departamento discuten y aprueban las Guías Docentes de las diferentes asignaturas, que remite al centro para su aprobación. Dichas guías docentes incluyen el calendario de actividades de cada asignatura, previamente coordinado por el Vicedecano de Ordenación Académica y por los Coordinadores de Título. A lo largo del curso, el centro proveerá los mecanismos necesarios para la correcta coordinación de las diferentes pruebas evaluativas de las asignaturas y la Comisión de Ordenación Académica velará por su cumplimiento.

La Comisión de Ordenación Académica estudia el calendario oficial de exámenes y las Guías Docentes de las titulaciones de las que es responsable, y en base a este análisis informa a la Junta de Centro que será la encargada de aprobarlas. Una vez aprobado se eleva a Consejo de Gobierno para su aprobación definitiva y publicación.

El calendario de exámenes se publicará, a través de la *web* del Centro, con antelación suficiente para que el alumno tenga conocimiento del mismo.

Las pruebas se realizarán con las garantías necesarias para que el alumno tenga conocimiento de la normativa de la Universidad de Málaga.

Las calificaciones se comunicarán según los cauces establecidos por la normativa universitaria así como el procedimiento y los plazos para la revisión de los exámenes.

El proceso termina con la firma de las actas por parte del profesor responsable.

La participación de los grupos de interés se hará a través de la Comisión de Ordenación Académica, la Comisión de Garantía de la Calidad, la Junta de Centro y los Consejos de Departamento. La representatividad de estos órganos consta en el apartado 2.4.3 del capítulo 2 del Manual del SGC.

6. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

 <p>UNIVERSIDAD DE MÁLAGA</p>	<p>PC07. EVALUACIÓN DEL APRENDIZAJE</p>	<p><i>Facultad de Filosofía y Letras</i></p>
--	--	--

Mediante el proceso PE05. *Medición, análisis y mejora continua*, se revisará cómo se ha desarrollado el proceso y si se han alcanzado los objetivos planteados.

Se analizarán los siguientes indicadores:

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

7. ARCHIVO

Identificación del registro	Soporte de archivo	Responsable custodia	Tiempo de conservación
Acta de aprobación del calendario oficial de exámenes	Papel y/o informático	Secretaría de la Facultad	6 años
Acta de aprobación en Consejo de Departamento de las guías docentes	Papel y/o informático	Secretaría Consejo de Departamento	6 años
Acta de informe favorable de la Comisión de Ordenación Académica del Centro, en relación a las programaciones docentes	Papel y/o informático	Secretaría de la Comisión de Ordenación Académica del Centro	6 años
Acta de aprobación definitiva	Papel y/o informático	Secretaría de la Facultad	6 años
Acta de aprobación del calendario oficial de exámenes y Guías Docentes del Consejo de Gobierno	Papel y/o informático	Secretaría Consejo de Gobierno	6 años
Actas firmadas	Papel y/o informático	Secretaría del Centro	6 años

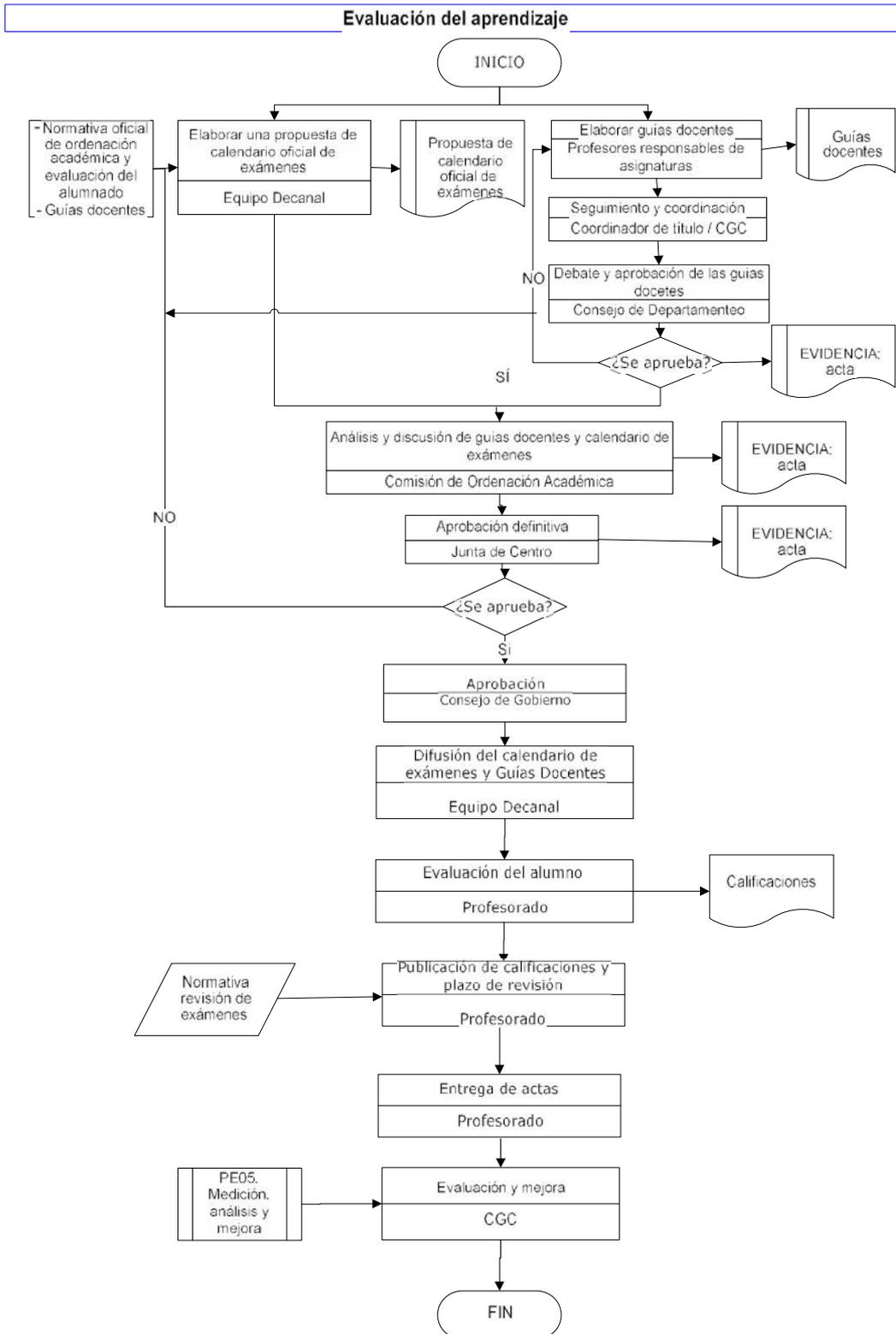
 <p>UNIVERSIDAD DE MÁLAGA</p>	<p>PC07. EVALUACIÓN DEL APRENDIZAJE</p>	<p><i>Facultad de Filosofía y Letras</i></p>
--	--	--

8. RESPONSABILIDADES

- **Equipo Decanal:** responsable de elaborar una propuesta de calendario oficial de exámenes y de difundirlo.
- **Junta de Centro:** responsable de aprobar el calendario oficial de exámenes y las guías docentes.
- **Comisión de Ordenación Académica:** responsable de analizar las guías docentes y el calendario de exámenes.
- **Profesor responsable de cada materia o asignatura:** será el responsable de la efectiva aplicación del sistema de evaluación del aprendizaje.
- **Comisión de Garantía de la Calidad del Centro:** Coordinar, a través del Vicedecano de Ordenación Académica y de los Coordinadores de Título, las Guías Docentes en las que consta el calendario de actividades de cada asignatura, y realizar la evaluación y mejora del proceso.



9. FLUJOGRAMA





Índice

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

ANEXOS:

No proceden

Edición	Fecha	Motivo de la modificación
00	01/07/09	Edición Inicial

Elaboración: Comisión de Garantía de la Calidad del Centro Fecha: 05/06/09	Revisión: Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social Fecha: 26/06/09	Aprobación: Junta de Centro Fecha: 01/07/09
---	---	---



1. OBJETO

El objeto del presente procedimiento es establecer la sistemática a aplicar en la gestión y revisión de las prácticas externas de los alumnos de la Facultad de Filosofía y Letras de la Universidad de Málaga.

2. ALCANCE

Este procedimiento será de aplicación tanto en la gestión como en la revisión del desarrollo de las prácticas externas, incluidas en los Planes de Estudio de las titulaciones oficiales del Centro.

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

3. REFERENCIAS/NORMATIVA

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

- Normativa prácticas externas de las titulaciones oficiales del Centro.
- Plan de Estudios y objetivos del programa formativo.
- Criterios y Directrices para la implantación de títulos
- Planificación estratégica de la Universidad de Málaga.

4. DEFINICIONES

- **Prácticas externas:** se entiende por prácticas externas aquellas que se recogen en los Planes de Estudio, como parte obligatoria de los mismos.

5. DESARROLLO DE LOS PROCESOS



- Definición de los objetivos de las prácticas en empresa y del número de créditos, tipología y requisitos mínimos de dichas prácticas: esta definición la llevará a cabo la Comisión de prácticas de cada Título, teniendo en cuenta el plan de estudios, los perfiles de ingreso y egreso, el entorno profesional y las nuevas demandas relacionadas con el Espacio Europeo de Educación Superior.
- Organización y Planificación de las Prácticas: en la organización de las prácticas se deben tener en cuenta dos aspectos básicos, la búsqueda de empresas y el establecimiento de convenios con dichos centros. Dicha organización la llevará a cabo el órgano responsable de las prácticas en el Centro o titulación. En cuanto al establecimiento de Convenios el órgano responsable es el Vicerrectorado de Relaciones Universidad-Empresa.
- Preparación del material: la comisión responsable de las prácticas de la titulación preparará el material para informar y difundir el funcionamiento y organización de dichas prácticas.
- Asignación de prácticas a los estudiantes: la Comisión responsable de las prácticas de la titulación tendrá establecido un procedimiento sistematizado y objetivo para asignar a los estudiantes a cada una de las empresas, considerando la disponibilidad de las empresas y, en la medida de lo posible, la solicitud de los estudiantes, siempre que ello garantice la adquisición de las correspondientes competencias. Asimismo, le asignará un tutor (de empresa y de Universidad).
- Acciones de orientación a los alumnos y puesta en marcha de las prácticas: antes del desarrollo de las prácticas externas la Comisión responsable de las prácticas llevará a cabo acciones de orientación a los estudiantes informando de los diferentes aspectos relacionados con dichas prácticas. La puesta en marcha de las prácticas se llevará a cabo por los tutores (de empresa y del Centro) y los estudiantes. Los tutores deben tener en cuenta cómo solucionar los problemas que puedan surgir.



- Revisión y mejora de las prácticas en empresa: dentro de este apartado se recogerán evidencias (cuestionarios de opinión, indicadores, documentos...) para llevar a cabo un documento que recoja las mejoras de dicho proceso. Por último se rendirán cuentas a los implicados y si se estima oportuno se modificarán y se implantarán mejoras.

6. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

La Comisión de Prácticas Externas de cada titulación revisará el funcionamiento de las prácticas a fin de poner en funcionamiento Acciones Correctivas en el caso de detectarse desviaciones. Asimismo, dentro del proceso de revisión anual del Sistema de Garantía de la Calidad, se comprobará la consecución de los objetivos planteados, mediante el proceso PE05 *Medición, análisis y mejora continua*.

Se utilizarán los siguientes indicadores:

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

7. ARCHIVO

Los documentos generados en este procedimiento serán archivados por el Coordinador de Calidad del Centro. Una copia de los documentos será archivada también por la Comisión responsable de las Prácticas Externas de la Titulación.

Identificación del registro	Soporte de archivo	Responsable custodia	Tiempo de conservación
Objetivos de las prácticas en empresa/Acta de aprobación	Papel e informático	Órgano responsable de las prácticas externas en el Centro / Coordinador de Calidad del Centro	6 años

 <p>UNIVERSIDAD DE MÁLAGA</p>	PC11. GESTIÓN Y REVISIÓN DE LAS PRÁCTICAS EXTERNAS	<i>Facultad de Filosofía y Letras</i>
--	---	---

Solicitud de la empresa para la realización de las prácticas en empresa	Papel e informático	Órgano responsable de las prácticas externas en el Centro	6 años
Convenio firmado por ambas partes	Papel e informático	Órgano responsable de las prácticas externas en el Centro/ Vicerrectorado de Relaciones Universidad-Empresa	6 años
Proceso de asignación de las empresas a los estudiantes	Papel e informático	Órgano responsable de las prácticas externas en el Centro / Coordinador de Calidad del centro	6 años
Documento que recoja las incidencias	Papel e informático	Órgano responsable de las prácticas externas en el Centro / Coordinador de Calidad del Centro	6 años
Encuestas y resultados a partir de la satisfacción de todos los implicados en las prácticas en empresa.	Papel e informático	Coordinador de Calidad del Centro/Órgano responsable de las prácticas externas en el Centro	6 años
Documento que revise y analice las prácticas en empresa	Papel e informático	Coordinador de Calidad del Centro/Órgano responsable de las prácticas externas en el Centro	6 años

8. RESPONSABILIDADES

- **Comisión responsable de prácticas en la titulación:** Esta comisión es la responsable de gestionar y organizar las prácticas en empresa de la titulación. Será la encargada de la búsqueda y selección de empresas o instituciones y el apoyo en la gestión de los convenios firmados entre la empresa y el Centro.
- **Vicerrectorado de Relaciones Universidad-Empresa:** Es el responsable del establecimiento de los Convenios.
- **Tutores:** Son los encargados de desarrollar la puesta en marcha de las prácticas externas en la titulación.

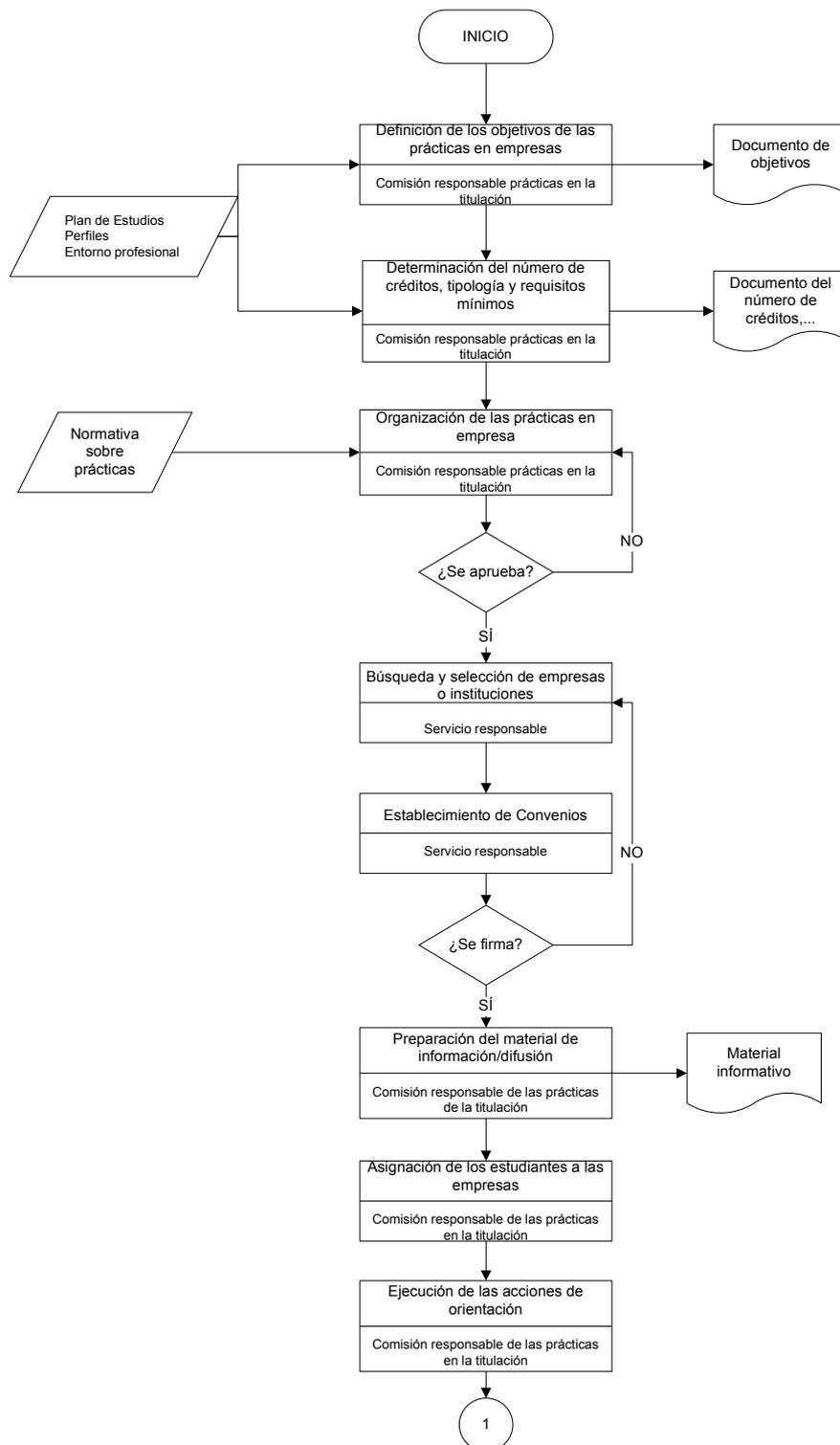


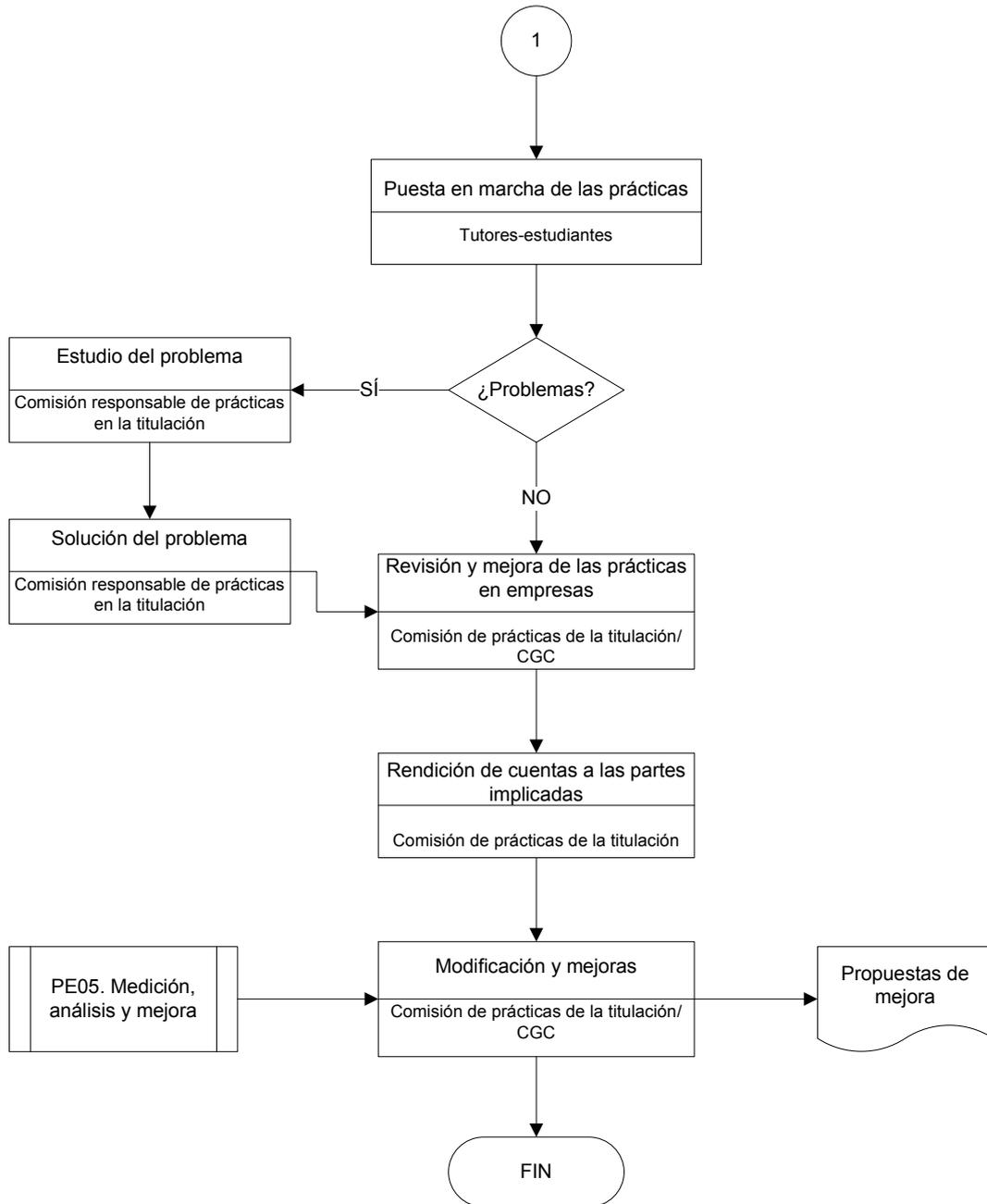
- **Comisión de Garantía de la Calidad del Centro (CGC):** En el caso de las prácticas externas, su responsabilidad es la de velar por el análisis de los diferentes indicadores y evidencias, para cumplir con el objetivo final de la mejora continua. En este proceso, la comisión de calidad trabajará conjuntamente con la comisión responsable de las prácticas externas de la titulación.



9. FLUJOGRAMA

PC11. GESTIÓN DE LAS PRÁCTICAS EXTERNAS







Índice

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

ANEXOS:

No proceden

Edición	Fecha	Motivo de la modificación
00	01/07/09	Edición Inicial

Elaboración: Comisión de Garantía de la Calidad del Centro Fecha: 05/06/09	Revisión: Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social Fecha: 16/06/09	Aprobación: Junta de Centro Fecha: 01/07/09
---	---	---



1. OBJETO

Es presentar cómo la Facultad de Filosofía y Letras garantiza que se miden y analizan los resultados de la formación, de la inserción laboral y de la satisfacción de los distintos grupos de interés, así como si existen y cómo se gestionan los mecanismos de decisiones a partir de los mismos, para la mejora de la calidad de las enseñanzas impartidas en el Centro.

2. ALCANCE

El alcance de este procedimiento da cobertura a los programas oficiales de grado y postgrado implantados en la Facultad de Filosofía y Letras.

3. REFERENCIAS/NORMATIVA

- Ley de Ordenación Universitaria
- Ley Andaluza de Universidades (Ley 15/2003, de 22 de octubre)
- Estatutos de la Universidad de Málaga (BOJA de 9 de junio de 2003)
- Plan Estratégico de la Universidad de Málaga
- Ley Orgánica 15/1999 de 13 de diciembre de Protección de Datos de Carácter Personal (LOPD)
- Política de Calidad

4. DEFINICIONES

- **Indicador:** expresión cualitativa o cuantitativa para medir hasta qué punto se consiguen los objetivos fijados previamente en relación a los diferentes criterios a valorar para un programa determinado (cada criterio se puede valorar con uno o varios indicadores asociados).



5. DESARROLLO DE LOS PROCESOS

La Comisión de Garantía de la Calidad del Centro establece y decide qué instrumentos se utilizarán para la medición de resultados tanto de formación, de la inserción laboral de los egresados, de la investigación, como de la satisfacción de los distintos grupos de interés; a saber: Estudiantes, Personal Docente e Investigador, Personal de Administración y Servicios, Egresados, Empleadores, Proveedores y la Sociedad.

La responsabilidad en la medición y análisis de los resultados recae en la misma Comisión de Garantía de la Calidad del Centro, asesorada por la Unidad Técnica de Calidad de la Universidad de Málaga.

Anualmente se hará público el informe-memoria de resultados, una vez aprobado en Junta de Centro.

La Unidad Técnica de Calidad será la responsable de asesorar al Centro en la definición de los indicadores y en el cálculo de los mismos, así como de apoyar técnicamente en la búsqueda de aquella información que dependa de órganos generales de la Universidad de Málaga.

6. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

Mediante el proceso PE05 *Medición, análisis y mejora continua*, se revisará cómo se ha desarrollado el proceso y si se han alcanzado los objetivos planteados.

Se utilizarán los siguientes indicadores:

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



El Centro, a través de su Comisión de Garantía de la Calidad, será responsable de realizar una Memoria Anual donde se refleje el análisis de los resultados obtenidos en ese año.

1. Los resultados relacionados con la calidad son los siguientes:

- Resultados de la formación
- Resultados de la inserción laboral
- Resultados de investigación
- Satisfacción de los grupos de interés
- Diagnóstico de necesidades de grupos de interés relativos a la calidad de las enseñanzas.

2. Los Grupos de interés son:

- Estudiantes
- Personal Docente e Investigador (PDI)
- Personal de Administración y Servicios (PAS)
- Egresados
- Empleadores
- Proveedores
- Sociedad

3. Los instrumentos para la medida y el análisis de resultados serán:

- Indicadores de resultados de la formación (Tasa de rendimiento, Tasa de interrupción de estudios, Tasa de abandono del sistema universitario, Media de alumnos por grupo, etc.).
- Resultado de inserción laboral (encuesta realizada a los egresados, datos estadísticos de empleadores).
- Resultado de investigación (memoria anual de productividad científica).
- Satisfacción de los grupos de interés (encuestas de satisfacción a cada uno de los grupos de interés, encuestas de motivación ocupacional a los estudiantes, PDI y PAS).



- Recogida y análisis de necesidades de grupos de interés relativos a la calidad de las enseñanzas (encuestas, entrevistas, sugerencias y reclamaciones a través de canales diseñados para tal efecto).

Los datos obtenidos serán analizados por la Comisión de Garantía de la Calidad del Centro. El Coordinador de Calidad elaborará un informe- memoria anual que será aprobado, si procede, por Junta de Centro.

La Unidad Técnica de Calidad será responsable de supervisar y verificar las Memorias de análisis de resultados.

La publicación del informe-memoria anual de resultados se hará mediante:

- Web del Centro.
- Formato físico registrado y archivado en Secretaría del Centro.

7. ARCHIVO

Identificación del Registro	Soporte de Archivo	Responsable Custodia	Tiempo de Conservación
Informe de Evaluación Docente (resultados satisfacción docencia alumnos)	Papel y/o informático	CENTRO	6 años*
Informe de Evaluación Docente (resultados satisfacción docencia profesores)	Papel y/o informático	CENTRO	6 años*
Tablas de indicadores de resultado de la formación	Papel y/o informático	CENTRO	6 años*
Informe de resultado de inserción laboral	Papel y/o informático	CENTRO	6 años*
Informe de resultado de investigación	Papel y/o informático	CENTRO	6 años*
Informe de necesidades de los	Papel y/o	CENTRO	6 años*

 <p>UNIVERSIDAD DE MÁLAGA</p>	<p>PC12. ANÁLISIS Y MEDICIÓN DE LOS RESULTADOS DE LA FORMACIÓN</p>	<p><i>Facultad de Filosofía y Letras</i></p>
--	---	--

grupos de interés	informático		
Informes de satisfacción de grupos de interés	Papel y/o informático	CENTRO	6 años*
Informe-Memoria anual análisis de resultados	Papel y/o informático	CENTRO/UTC	6 años*

*Período comprendido hasta la próxima auditoría del SGC

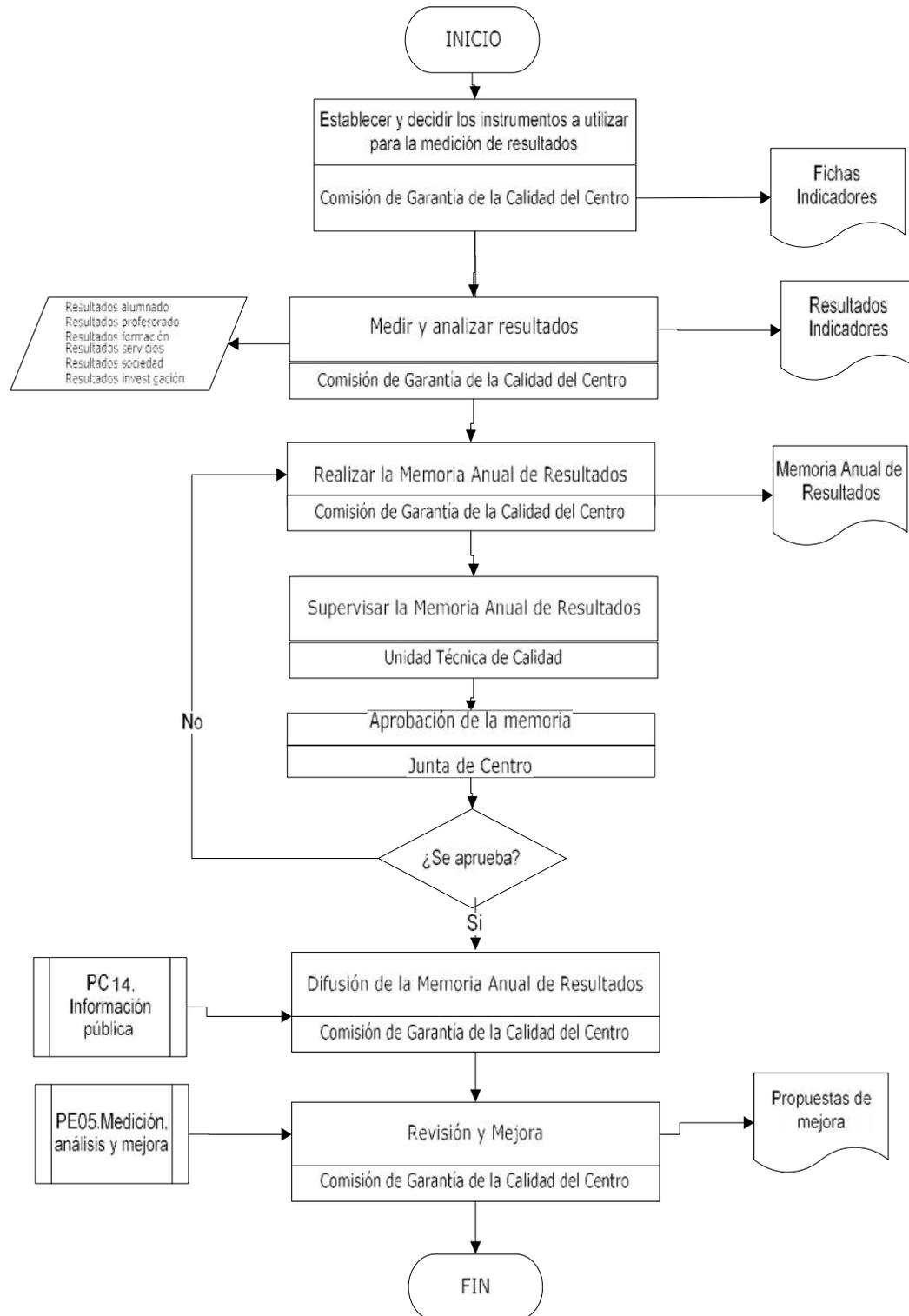
8. RESPONSABILIDADES

- **Coordinador de Calidad del Centro (CD):** elaboración y difusión del Informe-memoria anual de los resultados del Centro.
- **Comisión de Garantía de la Calidad del Centro (CGC):** Elaboración de instrumentos de medida, recogida de los datos, medida y análisis de los datos.
- **Junta del Centro (JC):** aprobación, si procede, del Informe-memoria anual de los resultados.
- **Secretaría del Centro:** Guarda y custodia del Informe-memoria anual.
- **Unidad Técnica de Calidad (UTC):** Asesoramiento en los instrumentos de medida a utilizar, apoyo técnico en la búsqueda de la información que dependa de órganos generales de la Universidad, supervisión y verificación de las Memorias de análisis de resultados y guarda del Informe-memoria anual.



9. FLUJOGRAMA

PC12. Análisis y medición de los resultados de la formación





Índice

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

ANEXOS:

No proceden

Edición	Fecha	Motivo de la modificación
00	01/07/09	Edición Inicial

Elaboración: Comisión de Garantía de la Calidad del Centro Fecha: 05/06/09	Revisión: Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social Fecha: 16/06/09	Aprobación: Junta de Centro Fecha: 01/07/09
---	---	---



1. OBJETO

El objeto del presente procedimiento es describir el modo por el que la Facultad de Filosofía y Letras de la Universidad de Málaga hace pública la información actualizada relativa a los programas formativos que imparte, para el conocimiento de sus grupos de interés.

2. ALCANCE

El presente documento es de aplicación a la información relativa a todos los programas formativos, tanto de Grado como de Postgrado, ofertados por la Facultad de Filosofía y Letras.

3. REFERENCIAS/NORMATIVA

- Real Decreto 1393/2007, de 29 de Octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias.
- Ley Andaluza de Universidades (Ley 15/2003, de 22 de octubre).
- Estatutos Universidad de Málaga.

4. DEFINICIONES

No se considera necesario establecer definiciones en este procedimiento.

5. DESARROLLO DE LOS PROCESOS

5.1. Generalidades

La Facultad de Filosofía y Letras de la Universidad de Málaga considera una obligación propia mantener informados a sus grupos de interés sobre su estructura

 <p>UNIVERSIDAD DE MÁLAGA</p>	<p>PC14. INFORMACIÓN PÚBLICA</p>	<p><i>Facultad de Filosofía y Letras</i></p>
--	---	--

organizativa, titulaciones y programas. Esta información debe incluir al menos los puntos siguientes:

- La oferta formativa
- Los objetivos y la planificación de las titulaciones
- Las políticas de acceso y orientación de los estudiantes
- Las metodologías de enseñanza, aprendizaje y evaluación (incluidas las prácticas externas)
- Las posibilidades de movilidad
- Los mecanismos para realizar alegaciones, reclamaciones y sugerencias
- Los procedimientos de acceso, evaluación, promoción y reconocimiento del personal académico y de apoyo
- Los servicios que ofrece 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).

La participación de los grupos de interés se hará a través de la Junta de Centro y la Comisión de Garantía de la Calidad. La representatividad de ambos órganos se recoge en el apartado 2.4.3 del capítulo 2 del Manual del SGC.

5.2. Obtención de la información

La Comisión de Garantía de la Calidad del Centro, con periodicidad anual o inferior ante situaciones de cambio, ha de proponer qué información se debe publicar, a qué grupos de interés va dirigida y el modo de hacerla pública. Estas propuestas se remiten a la Junta de Centro para su aprobación, si procede.

Obtenida la aprobación, el Coordinador de Calidad será el responsable de obtener la información indicada bien en el propio Centro (el SGC contiene y genera una buena parte de esa información) o en los correspondientes Servicios Universitarios.

 <p>UNIVERSIDAD DE MÁLAGA</p>	<p>PC14. INFORMACIÓN PÚBLICA</p>	<p><i>Facultad de Filosofía y Letras</i></p>
--	---	--

5.3. Difusión

La Comisión de Garantía de la Calidad revisa esta información para comprobar que es fiable y suficiente, y la difunde.

El Coordinador de Calidad asume la responsabilidad de comprobar la actualización de la información publicada y hacer llegar cualquier observación al respecto a la Comisión de Garantía de la Calidad para que sea atendida.

5.4. Canales de difusión

Los canales de difusión de la información para los distintos grupos de interés son los siguientes:

- Para la oferta formativa, los objetivos y la planificación de las titulaciones y las políticas de acceso y orientación de los estudiantes:

- Guía de matriculación de la UMA
- Programa Destino UMA (Jornadas de Puertas Abierta, charlas a centros de enseñanza secundaria, trípticos, cuadrípticos)
- Web UMA (<http://www.uma.es>)
- Web de la Facultad de Filosofía y Letras (<http://www.filosofia.uma.es>)
- Periódico local

- Para las metodologías de enseñanza, aprendizaje y evaluación (incluidas las prácticas externas):

- Web UMA (<http://www.uma.es>): Programa PROA (Vicerrectorado de Ordenación Académica)
- Web de la Facultad de Filosofía y Letras (<http://www.filosofia.uma.es>)
- Tablones del Centro (prácticas y evaluación)
- Programa Alfil web
- Campus Virtual de la UMA (<http://www.filosofia.cv.uma.es>)



- Curso Cero
 - Presentación de las asignaturas por el profesorado el primer día de clase
- Respecto a los programas de Movilidad ofertada:
- Web UMA (<http://www.uma.es>): Vicerrectorado de Relaciones Internacionales
 - Web de la Facultad de Filosofía y Letras
(<http://www.filosofia.uma.es>)
 - Charlas informativas desde el Vicerrectorado de Relaciones Internacionales de la UMA y desde la Subdirección de Movilidad del Centro
 - Publicidad en Tablones de anuncios del Centro (Pósters, folletos).
- Respecto a la Política y Objetivos de Calidad:
- Web de la Facultad de Filosofía y Letras
(<http://www.filosofia.uma.es>)
- Respecto a los mecanismos para realizar alegaciones, reclamaciones y sugerencias:
- Web UMA (<http://www.uma.es>): Canal Participa, Línea Directa con la Rectora
 - Enlaces de sugerencias desde las webs de los diferentes servicios de la UMA
 - Línea telefónica directa
 - Defensor Universitario
 - Web de la Facultad de Filosofía y Letras (<http://www.filosofia.uma.es>): buzón virtual, Foro de sugerencias y dudas, FAQs, encuestas de satisfacción
 - Buzón físico de Sugerencias y reclamaciones de la Facultad de Filosofía y Letras
 - Campus virtual de la UMA
 - Tutorías virtuales y/o presenciales
- Para los procedimientos de acceso, evaluación, promoción y reconocimiento del personal académico y de apoyo:
- Web UMA (<http://www.uma.es>): Directorio de PDI y de PAS
 - Web de la Facultad de Filosofía y Letras

 <p>UNIVERSIDAD DE MÁLAGA</p>	<p>PC14. INFORMACIÓN PÚBLICA</p>	<p><i>Facultad de Filosofía y Letras</i></p>
--	---	--

(<http://www.filosofia.uma.es>)

- Correos electrónicos por la lista de distribución de la Facultad de Filosofía y Letras
- Tablones de los diferentes servicios del Rectorado de la UMA
- Tablones de Secretaría de la Facultad de Filosofía y Letras
- Tablones de Departamentos

- Respecto los servicios que ofrece y la utilización de los recursos materiales:

- Web UMA (<http://www.uma.es>)
- Web de la Facultad de Filosofía.

(<http://www.filosofia.uma.es>)

- Web de los Departamentos implicados
- Tablones informativos de Secretaría, Centro, Departamentos, Servicios de la UMA, Información, etc.
- Pantallas TFT en los Centros
- Lista de distribución
- Mensajería móvil
- Libros de registro de uso de aulas y laboratorios
- Memoria de uso de los Servicios del Centro: Biblioteca, Aula de informática, Secretaría, Unidad Docente Asistencial de Podología y de Fisioterapia, Conserjería, Dirección, etc.
- Partes de uso de Mantenimiento

- Por último, en cuanto a los resultados de la enseñanza (aprendizaje, inserción laboral y satisfacción de los distintos grupos de interés):

- Programa Alfil
- Tablones informativos del Centro y Departamentos
- Inserción laboral: encuestas a egresados a través de la *web* del Centro y por vía telefónica.
- Encuestas de satisfacción a empleadores, egresados
- Encuestas a los usuarios (estudiantes) de las materias y comparación por Área y Titulación

 <p>UNIVERSIDAD DE MÁLAGA</p>	<p>PC14. INFORMACIÓN PÚBLICA</p>	<p><i>Facultad de Filosofía y Letras</i></p>
--	---	--

- Encuestas a los usuarios (PDI y PAS)

6. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

Mediante el proceso PE05 *Medición, análisis y mejora continua*, se revisará cómo se ha desarrollado el proceso y si se han alcanzado los objetivos planteados.

Se utilizará el siguiente indicador:

- Cumplimiento de la difusión de la información (IN40-PC14).

7. ARCHIVO

Identificación del registro	Soporte de archivo	Responsable custodia	Tiempo de conservación
Actas Comisión de Garantía de la Calidad	Papel o informático	Coordinador de Calidad	6 años
Actas Junta de Centro	Papel o informático	Secretaría de la Facultad	Indefinido
Información anual publicada	Papel o informático	Coordinador de Calidad	6 años

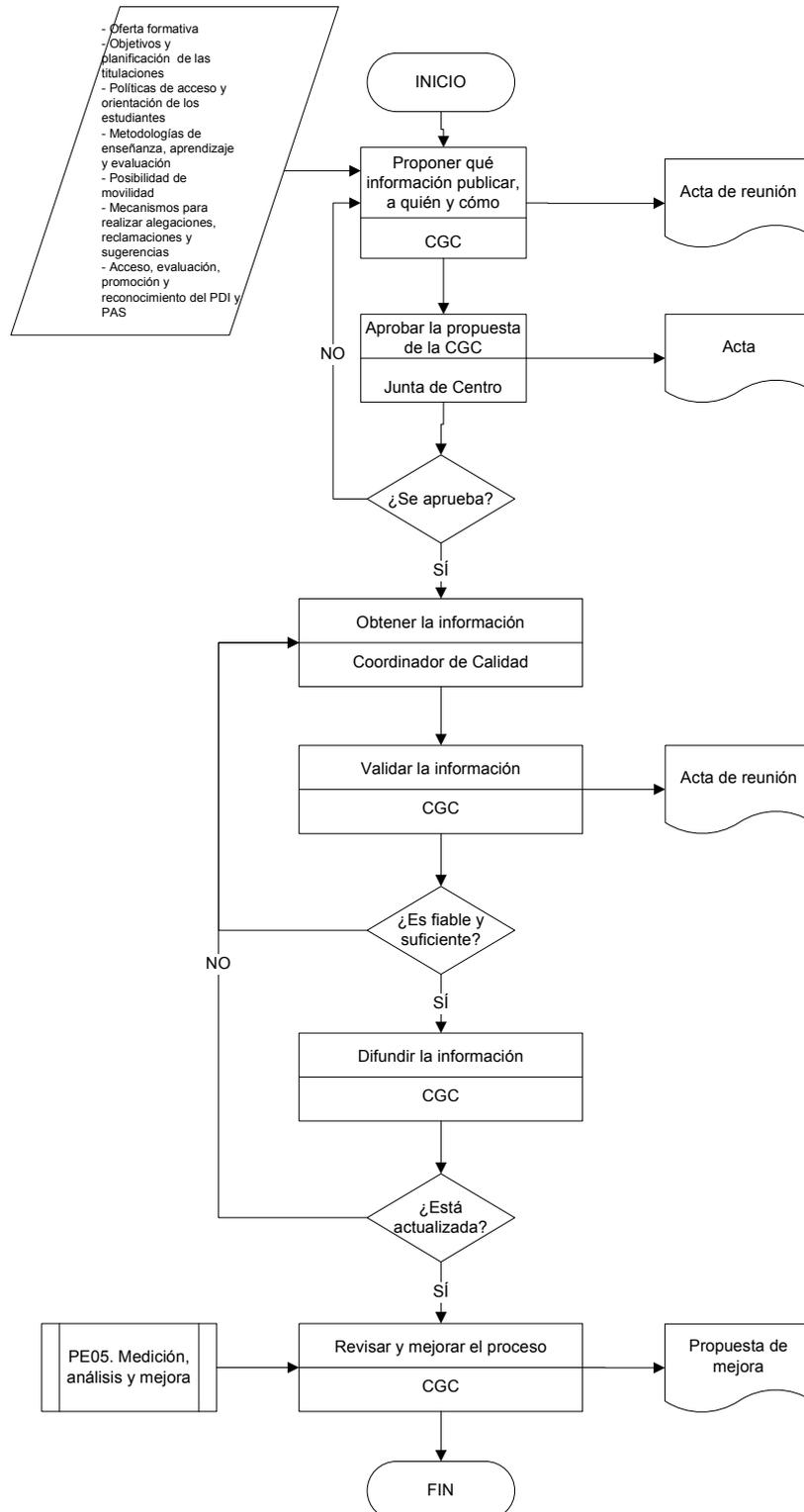
8. RESPONSABILIDADES

- **Junta de Facultad:** Aprobar el contenido de la información que se va a publicar, hacia quién va dirigida y el modo de hacerlo y difundir dicha información.
- **Comisión de Garantía de la Calidad (CGC):** Proponer qué información publicar, a quién y cómo y validar la información obtenida por el Coordinador.
- **Coordinador de Calidad (CC):** Obtener la información necesaria. Comprobar su fiabilidad y actualización.



• 9. FLUJOGRAMA

PC14. INFORMACIÓN PÚBLICA





Índice

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

ANEXOS:

F01- PA01. Listado de documentos del SGC

Edición	Fecha	Motivo de la modificación
00	01/07/09	Edición Inicial

Elaboración: Comisión de Garantía de la Calidad del Centro Fecha: 05/06/09	Revisión: Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social Fecha: 16/06/09	Aprobación: Junta de Centro Fecha: 01/07/09
---	---	---



1. OBJETO

Este documento tiene por objeto establecer la forma de elaborar, revisar y aprobar la documentación del Sistema de Garantía de la Calidad implantado en los Centros de la Universidad de Málaga, así como asegurar que se identifican los cambios y el estado de revisión actual de los documentos, que éstos permanecen legibles, fácilmente identificables y disponibles en los puntos de uso, que se identifican los documentos de origen externo, así como se previene el uso no intencionado de documentación obsoleta.

Así mismo, define los controles necesarios para la identificación, el almacenamiento, la protección, el tiempo de retención y la disposición de las evidencias o registros.

2. ALCANCE

Este procedimiento es de aplicación a todos los documentos del Sistema de Garantía de la Calidad implantado en los Centros de la Universidad de Málaga, a excepción del Manual del Sistema, cuya estructura y responsabilidades de elaboración, revisión y aprobación quedan descritas en el propio Manual.

También es de aplicación a todas las evidencias o registros asociados al Sistema de Calidad implantado en los Centros de la Universidad de Málaga.

3. REFERENCIAS/NORMATIVA

- Programa AUDIT.
- Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre (BOE 30 de octubre), por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales.
- Manual del Sistema de Garantía de la Calidad de los Centros de la Universidad de Málaga.

 <p>UNIVERSIDAD DE MÁLAGA</p>	<p>PA01. GESTIÓN Y CONTROL DE LOS DOCUMENTOS Y REGISTROS</p>	<p><i>Facultad de Filosofía y Letras</i></p>
--	---	--

4. DEFINICIONES

- **Documento:** datos que poseen significado y su medio de soporte.
- **Manual de la calidad:** documento que especifica el sistema de gestión de la calidad de una organización.
- **Procedimiento:** forma especificada, documentada o no, para realizar una actividad o proceso.
- **Proceso:** conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.
- **Indicador:** dato o conjunto de datos, que ayudan a medir la evolución de un proceso o de una actividad.
- **Formato:** documento preparado para recoger los resultados obtenidos o evidencias de actividades desempeñadas.
- **Evidencia o registro:** documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.

5. DESARROLLO DE LOS PROCESOS

Todo documento del Sistema de Garantía de la Calidad de los Centros de la Universidad de Málaga entrará en vigor en el momento de su aprobación definitiva por la Junta de Centro y, en su caso, firmado por el Decano. No se considerará válido ningún documento hasta que no haya sido aprobado, firmado y fechado.

Cuando un documento sea modificado, se le asignará un nuevo estado de revisión y, en el caso de los procedimientos, se indicará en la portada del mismo el motivo de tal modificación. Al primer documento elaborado se le asigna la revisión "00".

5.1. Codificación

Los **procesos** se codificarán como PXZZ:

- **P** = Proceso
- **X** = E (estratégico), C (clave o principal), A (apoyo)

 <p>UNIVERSIDAD DE MÁLAGA</p>	<p>PA01. GESTIÓN Y CONTROL DE LOS DOCUMENTOS Y REGISTROS</p>	<p><i>Facultad de Filosofía y Letras</i></p>
--	---	--

- **ZZ** = ordinal simple, indica el número de orden del documento (del 01 al 99)

Los **subprocesos** se codificarán como:

- **SZZ**-<código del proceso al que pertenece>
- **S** = Subproceso
- **ZZ** = ordinal simple, indica el número de orden del documento (del 01 al 99)

Los **indicadores** se codificarán como:

- **INZZ**-<código del proceso o subproceso del que procede>
- **IN** = Indicador
- **ZZ** = ordinal simple, indica el número de orden del documento (del 01 al 99)

Los Centros, que por sus peculiaridades lo estimen conveniente, podrán definir **indicadores específicos** que sirvan para complementar la información proporcionada por los indicadores comunes (INZZ). Estos indicadores específicos se codificarán como:

- **INEZZ**-<código del proceso o subproceso del que procede>
- **INE** = Indicador específico
- **ZZ** = ordinal simple, indica el número de orden del documento (del 01 al 99)

Con objeto de identificar el proceso en el cual se utiliza cada indicador y, en aquellos casos que la Comisión de Garantía de la Calidad así lo estime conveniente, éste podrá ir junto con el código del proceso o subproceso. En las fichas de cada indicador se utilizará la denominación INZZ y en un apartado de la ficha se recogerán los códigos de los procesos que utilizan dicho indicador.

Las **acciones de mejora** se codificarán como:

- **AMZZ**-<código del proceso o subproceso del que procede>
- **AM** = Acción de Mejora
- **ZZ** = ordinal simple, indica el número de orden del documento (del 01 al 99)

Los **formatos** se codificarán como:

- **FZZ**-<código del documento del que procede>

 <p>UNIVERSIDAD DE MÁLAGA</p>	<p>PA01. GESTIÓN Y CONTROL DE LOS DOCUMENTOS Y REGISTROS</p>	<p><i>Facultad de Filosofía y Letras</i></p>
--	---	--

- **F** = Formato
- **ZZ** = ordinal simple, indica el número de orden del documento (del 01 al 99)

Las **instrucciones** se codificarán como:

- **ITZZ**-<código del documento del que emana>
- **IT** = Instrucción
- **ZZ** = ordinal simple, indica el número de orden del documento (del 01 al 99)

Los registros se identifican mediante un título que resume su contenido.

Ejemplos de codificación:

Documento	Código	Significado
Procedimiento	PE01	Proceso Estratégico número 1
Subproceso	S02-PC03	Subproceso número 2 del proceso PC03
Indicador	IN02-PE01	Indicador número 2 del proceso PE01
Acción de mejora	AM05-PE02	Acción de mejora número 5 del proceso PE02
Formato	F01-PC01	Formato número 1 del proceso PC01
Instrucción	IT04-PE03	Instrucción número 4 del proceso PE03

5.2. Estructura de los documentos relativos a los procesos

Los procesos se identifican y clasifican en el Mapa de Procesos que se recoge en el Anexo 1 del Manual del Sistema de Garantía de la Calidad (MSGIC), donde se detalla la interacción entre ellos.

Para la elaboración de los correspondientes procedimientos se tomará como modelo el presente procedimiento. Se partirá de una página de portada, para en las siguientes desplegar los siguientes contenidos:

- **Objeto:** se describen los propósitos fundamentales y los contenidos generales que se desarrollan en el documento.

 <p>UNIVERSIDAD DE MÁLAGA</p>	<p>PA01. GESTIÓN Y CONTROL DE LOS DOCUMENTOS Y REGISTROS</p>	<p><i>Facultad de Filosofía y Letras</i></p>
--	---	--

- **Alcance:** se indica cuándo y dónde se ha de aplicar el documento, es decir, el ámbito de aplicación.
- **Referencias/Normativa:** se relaciona la normativa aplicable que regula el procedimiento.
- **Definiciones:** se incluye, si procede, un vocabulario de las palabras o conceptos que precisen una definición para su correcto uso o interpretación. En caso de no figurar en este apartado algún término que se considere de interés, se entenderá que queda definido en la Norma ISO 9000: 2005 o por el Glosario incluido en el Documento 02 del Programa AUDIT (Directrices, definiciones y documentación de Sistemas de Garantía Interna de Calidad de la formación universitaria).
- **Desarrollo:** se describen las actividades que forman parte del procedimiento. Si se considera necesario, se incluirá un flujograma como último apartado del documento.
- **Seguimiento y medición:** se incluirá el listado de indicadores que se consideran necesarios para el seguimiento y valoración de los resultados del proceso. En el MSGIC se relacionarán, en el Anexo 2, las fichas de los indicadores del Sistema, así como su relación con los distintos procesos.
- **Archivo:** identifica las evidencias o registros que genere la ejecución del procedimiento.
- **Responsabilidades:** se muestran las responsabilidades de cada uno de los órganos participantes en el proceso.
- **Anexos:** se incluye cualquier documento adicional, que se considere necesario para el desarrollo del procedimiento.

5.3. Estructura de los Indicadores

Los indicadores (INZZ-PXZZ) se describen utilizando la ficha de indicadores, que recoge lo siguiente:

- Denominación del Indicador.
- Código del proceso al que afecta.
- Definición.
- Fórmula de cálculo.



- Fuente.
- Responsable.
- Fecha.

5.4. Distribución

La documentación del SGC se distribuirá entre los colectivos que determine la Comisión de Garantía de la Calidad del Centro.

Cuando un documento deje de estar en vigor, el Coordinador de Calidad lo comunicará a todo el personal de la Comisión de Garantía de la Calidad y a la Unidad de Calidad. Se guardará una copia al menos hasta la siguiente certificación o reconocimiento del Sistema.

5.5. Cumplimiento, cuidado y mantenimiento de las evidencias

En cada documento, se incluye un listado de evidencias, identificando el contenido de cada una, así como los responsables de su recopilación, cuidado y mantenimiento.

Tanto en el caso de evidencias recogidas en papel como en soporte informático, las condiciones de archivo serán tales que minimicen el riesgo de pérdida o daño por accidente, condiciones ambientales, etc.

Las evidencias se archivarán de forma que se facilite el acceso a las mismas. Deberán mantenerse archivadas al menos hasta la siguiente visita de certificación del SGC o de acreditación de la titulación, salvo excepciones así fijadas. Aquellas evidencias sujetas a legislación específica deberán conservarse durante el tiempo que ésta indique.

El acceso a los archivos estará limitado al Coordinador de Calidad del Centro y a las personas por él autorizadas, a los responsables de su custodia y al propio Equipo Decanal del Centro.

 <p>UNIVERSIDAD DE MÁLAGA</p>	<p>PA01. GESTIÓN Y CONTROL DE LOS DOCUMENTOS Y REGISTROS</p>	<p><i>Facultad de Filosofía y Letras</i></p>
--	---	--

La retirada de una evidencia de un archivo debe ser autorizada por el responsable de su custodia. En el lugar físico de situación del documento se dejará nota con el nombre de la persona que lo retira y la fecha.

6. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

No se considera necesario establecer indicadores en este procedimiento.

Los propios documentos y el listado actualizado de los mismos es evidencia para el seguimiento y constancia de la mejora continua.

7. ARCHIVO

Identificación del registro	Soporte de archivo	Responsable custodia	Tiempo de conservación
Documentos del SGC	Papel o informático	Coordinador de Calidad del Centro	Permanentemente actualizado
Acta de la Junta de Facultad	Papel o informático	Secretaría del Centro	Indefinido
Listado de documentos del SGC (F01-PA01)	Papel o informático	Coordinador de Calidad del Centro	Permanentemente actualizado

8. RESPONSABILIDADES

Desde la Unidad de Calidad se dará apoyo técnico a las Comisiones de Garantía de la Calidad de los Centros, elaborando los procesos generales de la Universidad y, asesorando en la elaboración de toda aquella documentación del Sistema que sea propia de los Centros.

Cada Centro, a través de su Comisión de Garantía de la Calidad, revisará la documentación general y la adaptará, en su caso, a las peculiaridades del Centro. Por otro lado, elaborará aquella documentación propia del Centro.



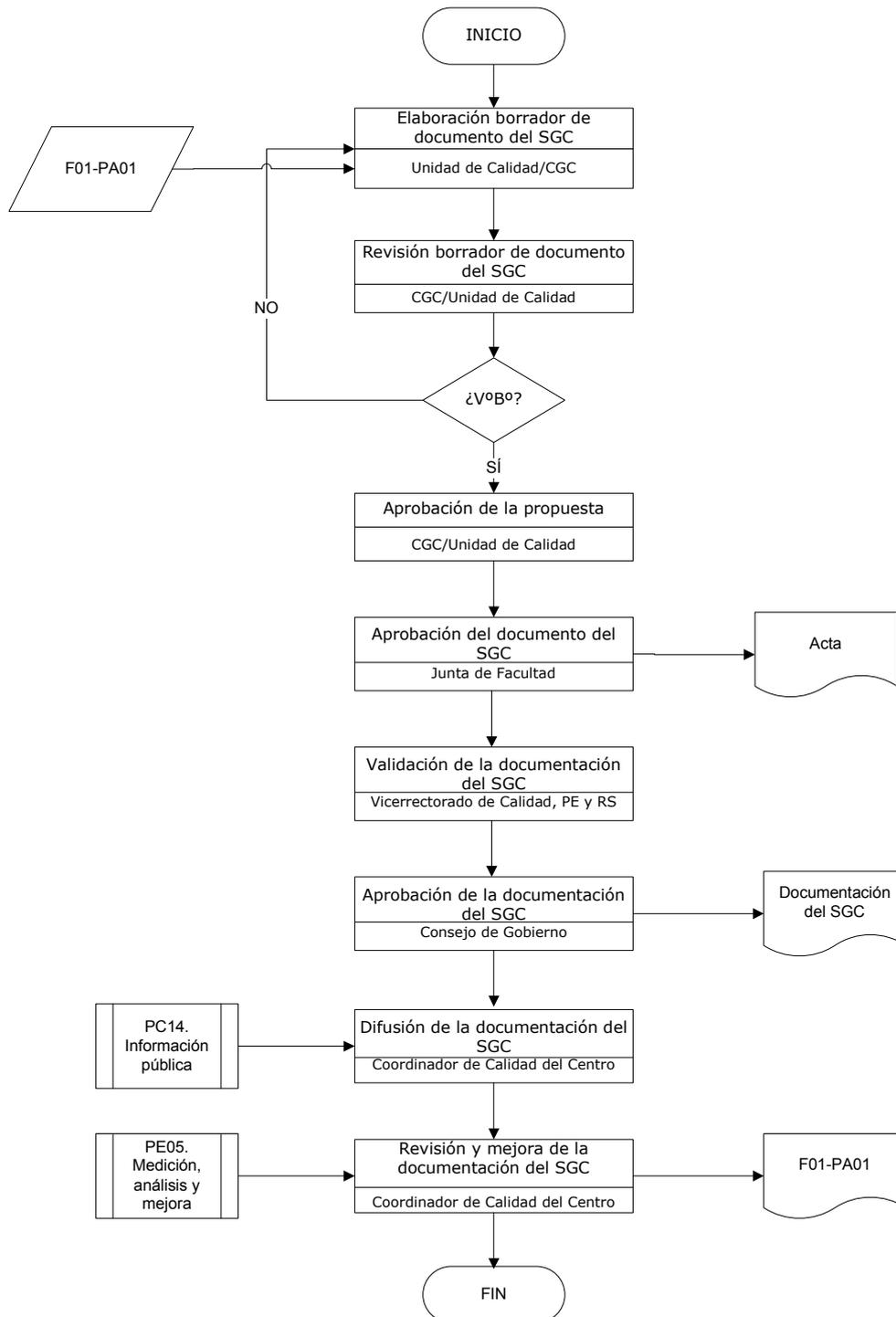
La documentación deberá ser aprobada por la Junta de Facultad, antes de su envío a la Unidad de Calidad, la cual la revisará y validará, enviándola posteriormente a Consejo de Gobierno para su aprobación definitiva.

El Coordinador de Calidad del Centro es responsable de elaborar y mantener actualizado el Listado de Documentos del SGC (F01-PA01).



9. FLUJOGRAMA

PA01. Gestión y control de los documentos y los registros





Código	Título	Fecha 1ª edición	Revisión en vigor	Fecha revisión
MSGC-Portada	Portada del Manual del Sistema de Garantía de la Calidad	01/07/09	00	30/06/09
MSGC-Índice	Índice del Manual del Sistema de Garantía de la Calidad	01/07/09	00	30/06/09
MSGC-Presentación	Presentación del Manual del Sistema de Garantía de la Calidad	01/07/09	00	30/06/09
MSGC-01	El Sistema de Garantía de la Calidad de los Centros de la Universidad de Málaga	01/07/09	00	30/06/09
MSGC-02	Presentación del Centro	01/07/09	00	30/06/09
MSGC-03	Estructura del Centro para el desarrollo del Sistema de Garantía de la Calidad	01/07/09	00	30/06/09
MSGC-04	Política y objetivos de calidad	01/07/09	00	30/06/09
MSGC-05	Garantía de calidad de los programas formativos	01/07/09	00	30/06/09
MSGC-06	Orientación al aprendizaje	01/07/09	00	30/06/09
MSGC-07	Personal académico y de apoyo	01/07/09	00	30/06/09
MSGC-08	Recursos materiales y servicios	01/07/09	00	30/06/09
MSGC-09	Resultados de la formación	01/07/09	00	30/06/09
MSGC-10	Información pública	01/07/09	00	30/06/09
F01-MSGC	Mapa de procesos	01/07/09	00	30/06/09
F02-MSGC	Listado de indicadores	01/07/09	00	30/06/09
F03-MSGC	Fichas de indicadores	01/07/09	00	30/06/09
INZZ	Ficha del Indicador	01/07/09	00	30/06/09
PXZZ	Ficha del Proceso	01/07/09	00	30/06/09
MPSGC-Portada	Portada del Manual de Procedimientos del Sistema de Garantía de la Calidad	01/07/09	00	30/06/09
MPSGC-Índice	Índice del Manual de Procedimientos del Sistema de Garantía de la Calidad	01/07/09	00	30/06/09
PE01	Elaboración y revisión de la política y objetivos de calidad	01/07/09	00	23/06/09
F01-PE01	Política de Calidad	01/07/09	00	26/06/09
F02-PE01	Reglamento de la Comisión de Garantía de la Calidad	01/07/09	01	30/06/09
F03-PE01	Objetivos de Calidad	01/07/09	00	24/06/09



PE02	Diseño de la oferta formativa de la Universidad	30/04/08	00	24/04/08
PE03	Definición de la política de personal académico	30/04/08	01	06/02/09
F01-PE03	Ejemplo de la Política de Personal Académico	30/04/08	00	24/04/08
PE04	Definición de la política de personal de administración y servicios	30/04/08	01	15/01/09
F01-PE04	Ejemplo de la Política de Personal de Administración y Servicios	30/04/08	00	24/04/08
PE05	Medición, análisis y mejora continua	01/07/09	00	26/06/09
F01-PE05	Ficha de Acción de Mejora	01/07/09	00	26/06/09
PC01	Diseño de la oferta formativa de los Centros	01/07/09	00	16/06/09
PC02	Garantía de calidad de los programas formativos	01/07/09	00	26/06/09
PC03	Selección, admisión y matriculación de estudiantes	30/04/08	01	05/02/09
PC04	Definición de perfiles y captación de estudiantes	01/07/09	00	16/06/09
F01-PC04	Perfiles profesionales	01/07/09	00	16/06/09
PC05	Orientación a los estudiantes	01/07/09	00	16/06/09
F01-PC05	Acciones programadas de orientación a los estudiantes	01/07/09	00	16/06/09
F02-PC05	Canales de comunicación y medios utilizados en la publicación de los planes y programas de apoyo	01/07/09	00	16/06/09
PC06	Planificación y desarrollo de la enseñanza	01/07/09	00	16/06/09
PC07	Evaluación del aprendizaje	01/07/09	00	16/06/09
PC08	Gestión y revisión de la movilidad de los estudiantes enviados	30/04/08	01	06/02/09
F01-PC08	Acuerdo académico	30/04/08	00	24/04/08
F02-PC08	Modificación del acuerdo académico	30/04/08	00	24/04/08
F03-PC08	Solicitud de reconocimiento de estudios	30/04/08	00	24/04/08
F04-PC08	Acta de reconocimiento de estudios	30/04/08	00	24/04/08
PC09	Gestión y revisión de la movilidad de los estudiantes recibidos	30/04/08	01	06/02/09
F01-PC09	Acuerdo académico	30/04/08	00	24/04/08
F02-PC09	Modificación del acuerdo académico	30/04/08	00	24/04/08



F03-PC09	Solicitud de reconocimiento de estudios	30/04/08	00	24/04/08
F04-PC09	Acta de reconocimiento de estudios	30/04/08	00	24/04/08
PC10	Gestión y revisión de la orientación e inserción profesional	30/04/08	01	09/02/09
PC11	Gestión de las prácticas externas	01/07/09	00	26/06/09
PC12	Análisis y medición de los resultados de la formación	01/07/09	00	16/06/09
PC13	Suspensión del título	30/04/08	01	06/02/09
PC14	Información pública	01/07/09	00	16/06/09
PA01	Gestión y control de los documentos y los registros	01/07/09	00	16/06/09
F01-PA01	Listado de documentos del SGC	01/07/09	00	30/06/09
PA02	Gestión de expedientes y tramitación de títulos	30/04/08	01	06/02/09
PA03	Captación y selección del personal académico	30/04/08	01	06/02/09
PA04	Captación y selección del personal de administración y servicios	30/04/08	01	15/01/09
PA05	Evaluación, promoción, reconocimiento e incentivos del personal académico	30/04/08	01	06/02/09
PA06	Evaluación, promoción, reconocimiento e incentivos del personal de administración y servicios	30/04/08	01	15/01/09
PA07	Formación del personal académico	30/04/08	01	22/01/09
F01-PA07	Solicitud de participación	30/04/08	01	22/01/09
F02-PA07	Guión para la presentación del proyecto	30/04/08	01	22/01/09
F03-PA07	Guión para la presentación del proyecto (Continuación). Ayuda económica solicitada	30/04/08	01	22/01/09
F04-PA07	Acreditación del Departamento	30/04/08	01	22/01/09
F05-PA07	Oferta formativa	30/04/08	01	22/01/09
F06-PA07	Formulario de inscripción en actividades formativas	30/04/08	01	22/01/09
F07-PA07	Encuesta para cursos presenciales	30/04/08	01	22/01/09
F08-PA07	Encuesta para cursos virtuales	30/04/08	01	22/01/09
F09-PA07	Encuesta para los usuarios del campus virtual (4 preguntas orientadas a la	30/04/08	01	22/01/09



	formación)			
F10-PA07	Memoria del Servicio 07-08 (páginas 4 y 5).	30/04/08	01	22/01/09
PA08	Formación del personal de administración y servicios	30/04/08	01	06/02/09
F01-PA08	Propuesta base de formación del PAS	30/04/08	00	24/04/08
F02-PA08	Enmiendas y sugerencias	30/04/08	00	24/04/08
F03-PA08	Petición/solicitud de formación	30/04/08	00	24/04/08
F04-PA08	Plan de formación del PAS	30/04/08	00	24/04/08
F05-PA08	Plan de difusión del Plan de formación del PAS	30/04/08	00	24/04/08
F06-PA08	Encuesta de detección de necesidades formativas	30/04/08	00	24/04/08
F07-PA08	Cuestionario inicial para los participantes en acción formativa dentro del Plan de Formación del PAS	30/04/08	00	24/04/08
F08-PA08	Encuesta de satisfacción para los participantes en acción formativa dentro del Plan de Formación del PAS	30/04/08	00	24/04/08
F09-PA08	Cuestionario para participantes en acción formativa dentro del Plan de Formación del PAS (Cuestionario a realizar al menos después de dos meses de la acción)	30/04/08	00	24/04/08
PA09	Gestión de recursos materiales	01/07/09	00	16/06/09
PA10	Gestión de los servicios	01/07/09	00	16/06/09
PA11	Gestión y revisión de incidencias, reclamaciones y sugerencias	01/07/09	00	26/06/00
F01-PA11	Canales de recogida de quejas, incidencias y sugerencias	01/07/09	00	26/06/09
F02-PA11	Canales de publicitación de la gestión de reclamaciones	01/07/09	00	26/06/09
F03-PA11	Documento de sugerencia, queja o alegación	01/07/09	00	26/06/09
F04-PA11	Informe de análisis de las causas de la queja/reclamación o sugerencia	01/07/09	00	26/06/09
F05-PA11	Planificación de las acciones	01/07/09	00	26/06/09
F06-PA11	Documento para evaluar las acciones desarrolladas	01/07/09	00	26/06/09
PA12	Satisfacción de necesidades y expectativas de los grupos de interés	01/07/09	00	26/06/09

Edición	Fecha	Motivo de la modificación
---------	-------	---------------------------

 <p>UNIVERSIDAD DE MÁLAGA</p>	<p>F01-PA01. LISTADO DE DOCUMENTOS DEL SGC</p>	<p>Facultad de Filosofía y Letras</p>
---	--	--

00	01/07/09	Edición Inicial

<p>Elaboración: Comisión de Garantía de la Calidad del Centro Fecha: 26/06/09</p>	<p>Revisión: Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social Fecha: 30/06/09</p>	<p>Aprobación: Junta de Centro Fecha: 01/07/09</p>
--	---	---



Índice

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

ANEXOS: no proceden.

Edición	Fecha	Motivo de la modificación
00	01/07/09	Edición Inicial

Elaboración: Comisión de Garantía de la Calidad del Centro Fecha: 05/06/09	Revisión: Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social Fecha: 16/06/09	Aprobación: Junta de Centro Fecha: 01/07/09
---	---	---



1. OBJETO

Este procedimiento tiene por objeto definir las actividades realizadas por el Centro a través de su Equipo Decanal y/o de las Comisiones y personas designadas en cada caso para:

- Definir las necesidades de recursos materiales para contribuir a la calidad del proceso de enseñanza-aprendizaje de las enseñanzas impartidas
- Planificar la adquisición de recursos en función del presupuesto y de la prioridad
- Gestionar los recursos materiales
- Mejorar continuamente la gestión de los recursos materiales para adaptarse permanentemente a las nuevas necesidades y expectativas
- Informar de los resultados de la gestión de los recursos materiales a los órganos que corresponda y a los distintos grupos de interés

2. ALCANCE

Este procedimiento se aplica a todas las actividades que el Centro realiza para determinar las necesidades, planificar la adquisición, actualización, gestión y verificación de la adecuación de los recursos materiales del mismo.

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

3. REFERENCIAS/NORMATIVA

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



- Reforma de la LOU, en su artículo 31, dedicado a la Garantía de la Calidad
- Programas AUDIT (*ANECA, para el Diseño y la Verificación del Sistema de Garantía de Calidad de los Centros y de sus Enseñanzas*)
- Normas ya establecidas o que en el futuro se puedan establecer en la Facultad de Filosofía y Letras, así como aquellas que puedan emanar de otros órganos de la Universidad de Málaga (Vicerrectorado de Infraestructuras, Vicerrectorado de Innovación, Gerencia, etc.), para establecer necesidades, planificar, gestionar y seguir los resultados de los servicios universitarios de este Centro
- Legislación aplicable en materia de contratación-adquisición de productos y servicios por los organismos públicos

4. DEFINICIONES

- **Recursos materiales:** las instalaciones en las que se desarrolla el proceso de enseñanza-aprendizaje e investigación: aulas, salas de estudio, aulas de informática, laboratorios docentes, salas de reunión, puestos de lectura en biblioteca, despachos de tutorías y otros; y el equipamiento, material científico, técnico, asistencial y artístico.
- **Indicador:** medida cuantitativa que puede usarse como guía para controlar y valorar la calidad de las diferentes actividades.

5. DESARROLLO DE LOS PROCESOS

5.1. Generalidades

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



Son numerosos los recursos materiales cuya gestión depende directamente de la propia Facultad de Filosofía y Letras. En este caso, es preciso homogeneizar los procedimientos y establecer acciones o rutas institucionalizadas para optimizar los resultados.

La gestión de aquellos recursos materiales de los Centros cuya gestión no depende exclusivamente de éstos exige igualmente establecer claramente los procedimientos que lleven a un adecuado control de los mismos, evitando procesos burocráticos inútiles y agilizando la obtención de los resultados deseados.

La participación de los distintos grupos de interés se hará a través de la Junta de Centro, donde se encuentran representados el personal docente, el PAS y los estudiantes.

5.2. *Obtención de la información*

El Equipo Decanal de la Facultad de Filosofía y Letras, con periodicidad anual o inferior ante situaciones de cambio, ha de realizar un informe de los recursos materiales del Centro, así como de los índices de satisfacción, las sugerencias, peticiones, incidencias, reclamaciones y procesos abiertos relacionados con los mismos, y elabora finalmente propuestas para subsanar debilidades detectadas. Dicho informe se remite a la Comisión de Garantía de la Calidad para su remisión y aprobación por la Junta de Centro de la Facultad de Filosofía y Letras. Aprobadas dichas acciones de mejora, se iniciarán los trámites para su puesta en marcha.

5.3. *Compra de material y mantenimiento*

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



adquisiciones, denegaciones o derivaciones a otros servicios o departamentos en el caso que la adquisición no sea competencia del Centro.

Cuando la compra de materiales sea competencia del Vicerrectorado de Infraestructura, se siguen las siguientes actuaciones a nivel general:

El Centro (o Departamento) solicita a la Vicegerencia de Equipamiento la compra o servicio de mantenimiento de equipos que resulte necesario. Para ello utiliza el programa que tiene instalado la Universidad de Málaga en su página *web*.

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

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

El proceso de compras varía en función de la cuantía del gasto. Se diferencian tres tipos de actuaciones:

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

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

 <p>UNIVERSIDAD DE MÁLAGA</p>	<p>PA09. GESTIÓN DE RECURSOS MATERIALES</p>	<p><i>Facultad de Filosofía y Letras</i></p>
--	--	--

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

Para los partes de averías se seguirá el procedimiento que se ha implementado desde el Vicerrectorado de Infraestructuras. Los responsables para hacer las peticiones de partes de averías son todas las personas que trabajan o prestan sus servicios en la Facultad de Filosofía y Letras. Las personas responsables para cursar de manera oficial dichos partes a través del gestor de peticiones serán la persona responsable del Servicio de Conserjería y la persona que determine el Equipo Decanal.

Para el mantenimiento de equipos, una vez que se establezca la cartera de servicios de los mismos, se delimitarán las responsabilidades. En última instancia y en determinados casos, será responsabilidad del Equipo Decanal determinar las actuaciones que se realizarán, de tal manera que si los recursos propios no pueden resolver dicho mantenimiento, se solicitará a servicios externos su mantenimiento.

5.4. Gestión de espacios

La gestión de los espacios para la docencia es competencia del Centro. Por ello, cada año y antes del comienzo del curso académico, se planificará la utilización de espacios. La responsabilidad recaerá en el Vicedecano de Ordenación Académica. La información para esta planificación de los espacios será obtenida de los horarios de grado, postgrado oficiales y doctorado, así como de las programaciones de laboratorios y salas de demostración que las distintas materias aporten. Esta última información será solicitada a los departamentos por parte del Vicedecano de Ordenación Académica. Para otro tipo de actividades docentes (cursos de verano, cursos de expertos, etc.) los responsables de dichas actividades, deberán tener el visto bueno del Secretario del Centro. Para la petición de espacios para la docencia que puedan solicitar el profesorado posteriormente a la programación antes descrita, tendrá que ser aprobada por los Departamentos y, si existen espacios disponibles para dicha actividad, será el Secretario del Centro quién los asigne.

 <p>UNIVERSIDAD DE MÁLAGA</p>	<p>PA09. GESTIÓN DE RECURSOS MATERIALES</p>	<p><i>Facultad de Filosofía y Letras</i></p>
--	--	--

Si surgiesen necesidades de espacios para la docencia que la Facultad de Filosofía y Letras no puede asumir, se solicitarán por parte del Equipo Decanal la utilización de otros aularios a los responsables de los mismos, por la vía que determine la Universidad de Málaga.

5.4. Averías y mantenimiento de equipos

Para los partes de averías se seguirá el procedimiento que se ha implementado desde el Vicerrectorado de Infraestructuras. Los responsables para hacer las peticiones de partes de averías son todas las personas que trabajan o prestan sus servicios en el Centro. Las personas responsables para cursar de manera oficial dichos partes a través del gestor de peticiones será la persona responsable del Servicio de Conserjería y el Equipo Decanal.

Para el mantenimiento de equipos, una vez que se establezca la cartera de servicios de los mismos, se delimitarán las responsabilidades. En última instancia y en determinados casos, será responsabilidad del Equipo Decanal determinar las actuaciones que se realizarán, de tal manera, que si los recursos propios no pueden resolver dicho mantenimiento, se solicitará a servicios externos su mantenimiento.

5.5. Difusión

Los cambios o acciones de mejora adoptadas serán difundidos por el Equipo Decanal del Centro que coordinará junto con la Comisión de Garantía de la Calidad su efectiva realización. La difusión se realizará por correo electrónico a las personas o grupos de interés, si es de interés para la comunidad universitaria de este Centro, la información será expuesta en la pantalla informativa, tabloneros y página *web* si procede.

6. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

En la revisión al menos anual del Sistema de Garantía de la Calidad mediante el proceso PE05 *Medición, análisis y mejora continua*, la Comisión de Garantía de la Calidad de la Facultad de Filosofía y Letras realizará la revisión de la gestión de

 <p>UNIVERSIDAD DE MÁLAGA</p>	<p>PA09. GESTIÓN DE RECURSOS MATERIALES</p>	<p><i>Facultad de Filosofía y Letras</i></p>
--	--	--

recursos materiales y espacios, concluyendo sobre su adecuación y/o sobre el plan de acciones de mejora para el período siguiente.

Se tendrán en cuenta los siguientes indicadores:

- Satisfacción de los grupos de interés con respecto a los recursos materiales (IN58-PA09)
- Número de puestos de trabajo por estudiante (IN59-PA09)

7. ARCHIVO

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

Identificación del registro	Soporte del archivo	Responsable custodia	Tiempo conservación
Albaranes	Documental	Vicerrectorado de Infraestructura y Sostenibilidad	6 años
Actas de recepción	Documental	Vicerrectorado de Infraestructura y Sostenibilidad	6 años
Fichas de solicitud de compras	Papel o informático	Secretaría del Centro	6 años
Fichas de mantenimiento y gestión	Papel o informático	Secretaría del Centro	6 años
Informe de análisis de resultados	Papel o informático	Decano	6 años
Registro de espacios	Papel o informático	Secretario del Centro	6 años

8. RESPONSABILIDADES

Equipo Decanal (ED)

- Identificar las necesidades asociadas a recursos
- Definir las actuaciones y criterios para la gestión de recursos



- Planificación de la adquisición
- Revisión, recepción e inventario (si procede)
- Mantenimiento y gestión de incidencias
- Planificación de los espacios
- Solicitud de espacios ajenos al Centro
- Dar curso a los partes de averías

Junta de Centro

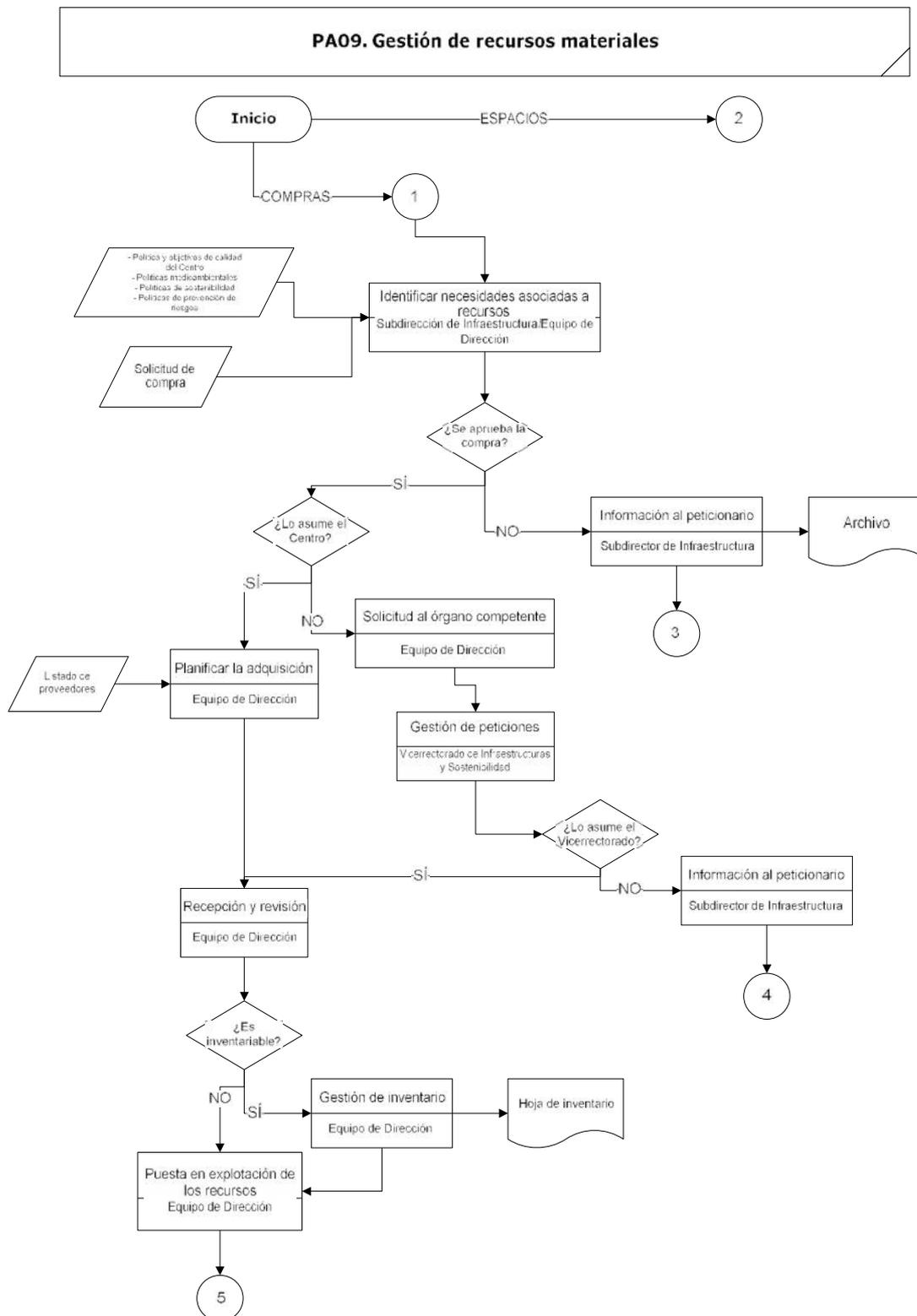
- Aprobar las acciones de mejora para su implementación
- Aprobar el proceso para la gestión de recursos materiales y espacios

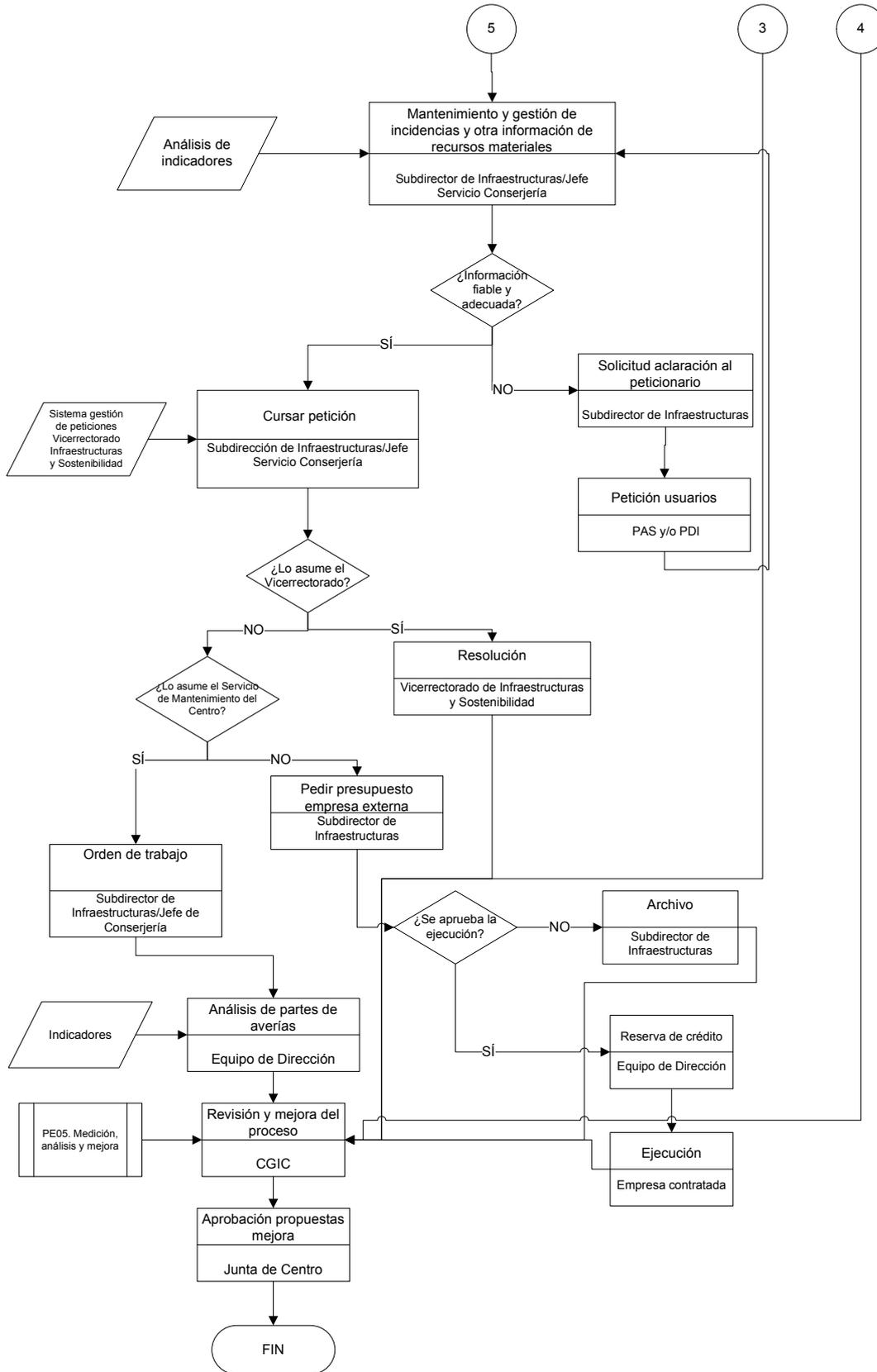
Secretario del Centro

- Asignación de espacios no programados, según instrucciones del Vicedecano de Ordenación Académica



9. FLUJOGRAMA







Índice

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

ANEXOS:

No proceden

Edición	Fecha	Motivo de la modificación
00	01/07/09	Edición Inicial

Elaboración: Comisión de Garantía de la Calidad del Centro Fecha: 05/06/09	Revisión: Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social Fecha: 16/06/09	Aprobación: Junta de Centro Fecha: 01/07/09
---	---	---



1. OBJETO

Este procedimiento tiene por objeto definir las actividades realizadas por la Facultad de Filosofía y Letras a través de su Equipo Decanal y/o de las Comisiones y personas designadas en cada caso para:

- Definir las necesidades de los servicios que influyen en la calidad del proceso de enseñanza-aprendizaje de las enseñanzas impartidas en el Centro
- Definir y diseñar la prestación de nuevos servicios universitarios y actualizar las prestaciones habituales en función de sus resultados
- Mejorar continuamente los servicios que se prestan, para adaptarse permanentemente a las nuevas necesidades y expectativas
- Informar de los resultados de la gestión de los servicios prestados a los órganos que corresponda y a los distintos grupos de interés

2. ALCANCE

Este procedimiento es aplicable a todas las actividades que la Facultad de Filosofía y Letras realiza para determinar las necesidades, planificar, actualizar, gestionar y verificar la adecuación de los servicios que el Centro presta para todas las enseñanzas que se imparten en el mismo.

Se aplica, por tanto, a todas las personas que, individualmente por su cargo o actividad, o bien por formar parte de las Comisiones u Órganos de gobierno del Centro, realizan las actividades descritas.

3. REFERENCIAS/NORMATIVA

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



- Reforma de la LOU, en su artículo 31, dedicado a la Garantía de la Calidad
- Programas AUDIT (ANECA) y FIDES (ACSUG), para el Diseño y la Verificación del Sistema de Garantía de Calidad de los Centros y de sus Enseñanzas
- Plan Estratégico de la Universidad de Málaga
- Legislación aplicable en materia de contratación-adquisición de productos y servicios por los organismos públicos

4. DEFINICIONES

- **Indicador:** medida cuantitativa que puede usarse como guía para controlar y valorar la calidad de las diferentes actividades. Es decir, la forma particular (normalmente numérica) en la que se mide o evalúa cada uno de los criterios.
- **Carta de Servicios:** documento que recoge todas las prestaciones que se ofertan al usuario, así como los compromisos que se fija este Servicio para su medición y los Indicadores que se utilizarán para esta medición. El objetivo es que el usuario del Servicio (ya sea alumno, PAS, PDI) conozca las prestaciones que le da el Servicio (Secretaría, Conserjería, Biblioteca, Aula de Informática...), los compromisos que adquiere ese Servicio con el usuario y los indicadores que van a medir estos compromisos.

5. DESARROLLO DE LOS PROCESOS

5.1. Generalidades

Los Servicios de la Facultad de Filosofía y Letras son: Servicio de Secretaría, Servicio de Conserjería, Servicio de Limpieza, Servicio de Biblioteca, aula de informática, Mantenimiento, Reprografía, Servicio de Seguridad y Gestión Económica. Las personas con responsabilidades son: PAS de laboratorios docentes, jefatura de conserjería, jefatura de secretaría, director de biblioteca, técnicos de aula de informática, las personas que tengan cargos gestión del Centro (Dirección, Subdirecciones, Secretario/a del Centro, etc.). Se entienden como servicios propios del centro todos los que están integrados por PAS y/o PDI. Son servicios no propios el



Servicio de Limpieza, Servicio de Seguridad, Mantenimiento, Bar-Cafetería y Reprografía. Sin el apoyo de éstos, no se podría desarrollar el proceso de enseñanza-aprendizaje encomendado a la Facultad de Filosofía y Letras

5.2. Obtención de la información

5.2.1. El Equipo Decanal y/o persona en quien delegue de la Facultad de Filosofía y Letras

Con periodicidad anual o inferior ante situaciones de cambio, ha de realizar un informe de los servicios del Centro, así como de las sugerencias, peticiones, incidencias, índices de satisfacción, reclamaciones y procesos abiertos relacionados con los mismos, elaborando finalmente propuestas para subsanar debilidades detectadas. Dicho informe se remite a la Comisión de Garantía de la Calidad para su remisión a la Junta de Centro y aprobación, en su caso. Aprobadas dichas acciones de mejora, se iniciarán los trámites oportunos para su puesta en marcha.

5.2.2. Servicios propios del Centro

Los servicios propios del Centro establecerán sus cartas de servicios. Éstas serán remitidas al Equipo Decanal para su revisión. Posteriormente, y tras ser revisadas por la Comisión de Garantía de la Calidad, serán remitidas a la Junta de Centro para su aprobación y, a su vez, al Coordinador de Calidad del Centro.

5.2.3. Servicios ajenos

Gerencia será la encargada de determinar las prestaciones de los mismos y remitirá al Equipo Decanal la información necesaria para control de las actividades de los mismos.

5.3. Difusión



Los cambios o acciones de mejora adoptadas serán difundidos por el responsable de la Comisión de Garantía de la Calidad del Centro que coordinará su efectiva realización. La difusión se realizará por correo electrónico a las personas o grupos de interés. Si es de interés para la comunidad universitaria de este Centro, la información será expuesta en la pantalla informativa, tabloneros y página *web*.

La participación de los grupos de interés se hará a través del Equipo de Dirección, la Comisión de Garantía de la Calidad y la Junta de Centro. La representatividad de estos órganos está en el apartado 2.4.3 del capítulo 2 del Manual del SGC.

6. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

Mediante el proceso PE05 *Medición, análisis y mejora continua*, se revisará cómo se ha desarrollado el proceso y si se han alcanzado los objetivos planteados.

Se utilizarán los siguientes indicadores:

- Número de reclamaciones recibidas en los servicios (IN60-PA10).
- Nivel de satisfacción de los usuarios de los servicios (IN61-PA10).

La CGC realizará al menos una revisión anual de la gestión de los servicios, concluyendo sobre su adecuación y/o sobre el plan de acciones de mejora para el período siguiente.

Los objetivos y directrices de la revisión así como las evidencias que se deban considerar se detallarán en los procedimientos que la Comisión de Garantía de la Calidad de la Facultad de Filosofía y Letras propondrá para cada uno de los mismos, que serán aprobados en Junta de Centro.

7. ARCHIVO

 <p>UNIVERSIDAD DE MÁLAGA</p>	<p>PA10. GESTIÓN DE LOS SERVICIOS</p>	<p><i>Facultad de Filosofía y Letras</i></p>
--	--	--

Los documentos generados en este procedimiento serán archivados por el Coordinador de Calidad del Centro, por los responsables de los servicios, y por Gerencia si es de su competencia.

Identificación del registro	Soporte de archivo	Responsable Custodia	Tiempo de conservación
Carta de servicios (hay que definir las)	Documental/ Informático	Equipo Decanal/Responsable del Servicio	5 años
IN59-PA10 e IN60-PA10	Documental	Coordinador de Calidad/ Responsable del Servicio	5 años
IN59-PA10 e IN60-PA10 (se elaborarán)	Documental	Gerencia / Coordinador de Calidad	5 años

8. RESPONSABILIDADES

Equipo Decanal

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

Responsables de los Servicios

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

Comisión de Garantía de la Calidad del Centro

- Análisis y revisión de resultados y formulación de las propuestas de mejora
- Establecer los indicadores que permitan evaluar las actividades de los servicios

Personal de los Servicios

- Definir de manera conjunta la carta de servicios
- Ejecución de las acciones planificadas y aquellas otras que se les indiquen de manera no planificada que sea de su competencia



Junta de Centro

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

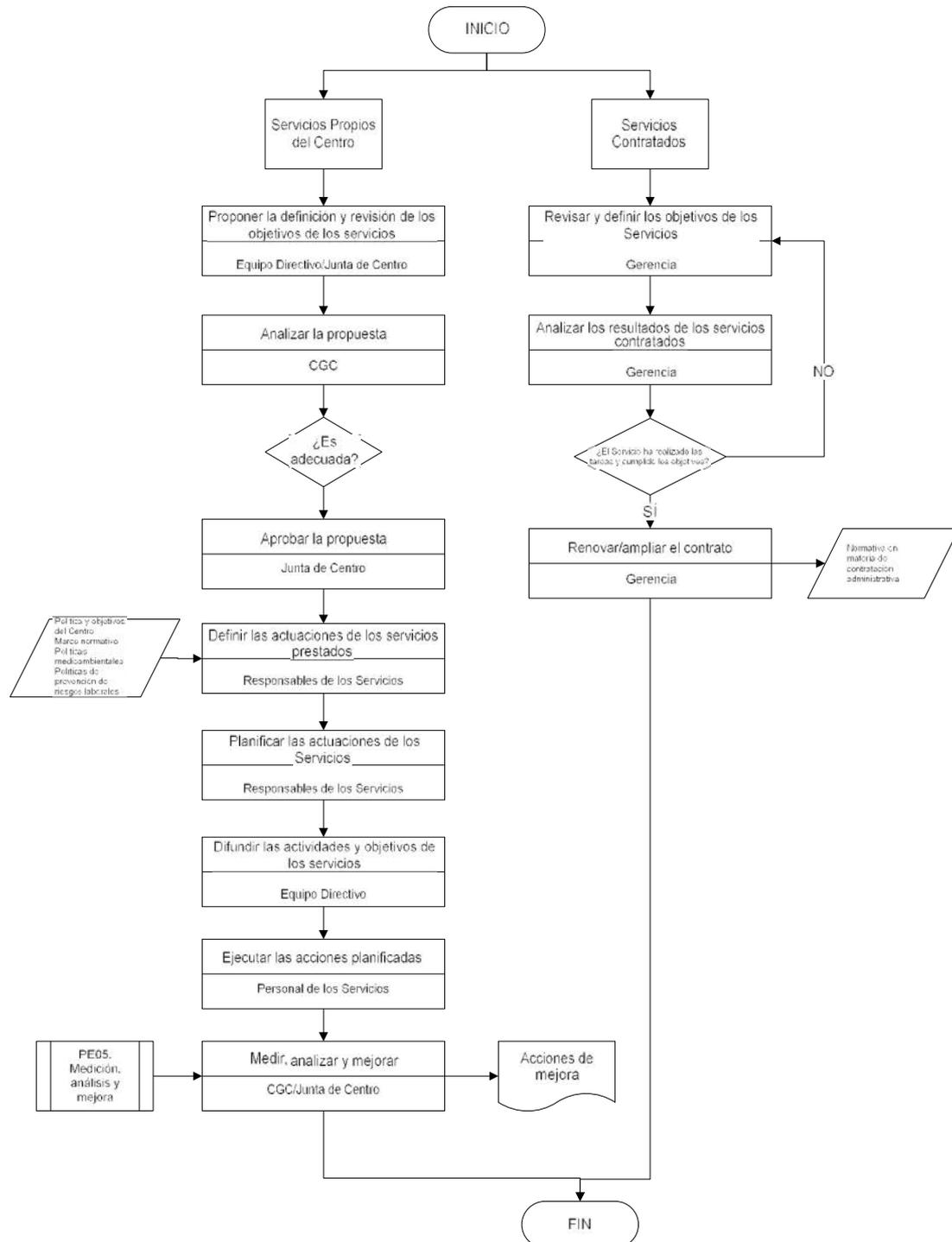
Gerencia

- Revisión y definición de los objetivos de los servicios contratados que desarrollan su actividad en el Centro
- Análisis de los resultados de los servicios contratados
- Decisión sobre la renovación o rescisión del contrato entre la Universidad de Málaga y el Servicio
- Remitir a la Dirección del Centro información con respecto a los servicios contratados que realicen su actividad en la Facultad de Filosofía y Letras



9. FLUJOGRAMA

PA10. GESTIÓN DE LOS SERVICIOS





Índice

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

ANEXOS:

- F01-PA11. Canales de recogida de quejas, incidencias y sugerencias
- F02-PA11. Canales de publicitación de la gestión de reclamaciones
- F03-PA11. Documento de sugerencia, queja o alegación
- F04-PA11. Informe de análisis de las causas de la queja/reclamación o sugerencia
- F05-PA11. Planificación de las acciones
- F06-PA11. Documento para evaluar las acciones desarrolladas

Edición	Fecha	Motivo de la modificación
00	01/07/09	Edición Inicial

Elaboración: Comisión de Garantía de la Calidad del Centro Fecha: 05/06/09	Revisión: Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social Fecha: 26/06/00	Aprobación: Junta de Centro Fecha: 01/07/09
--	--	--



1. OBJETO

El objeto del presente procedimiento es establecer la sistemática a aplicar en la gestión y revisión de las incidencias, reclamaciones y sugerencias de la Facultad de Filosofía y Letras de la Universidad de Málaga.

2. ALCANCE

Este procedimiento será de aplicación tanto en la gestión como en la revisión del desarrollo de las incidencias, reclamaciones y sugerencias. Quedan al margen los procedimientos de revisión de exámenes (normativa específica), así como otros procedimientos administrativos que igualmente tienen regulación específica.

3. REFERENCIAS/NORMATIVA

Las fuentes a tener en cuenta en la gestión y revisión de las quejas, reclamaciones y sugerencias son, entre otras:

- Normativa de quejas y sugerencias de la Universidad: “Reglamento del Defensor de la Comunidad Universitaria de la Universidad de Málaga”
- Planificación estratégica de la Universidad

4. DEFINICIONES

No se consideran necesarias

5. DESARROLLO DE LOS PROCESOS

- Definición, delimitación y publicitación del canal de atención. El Decanato del Centro es el órgano que diseña los sistemas de gestión y revisión de incidencias, reclamaciones y sugerencias. Se aprueban por Junta de Centro, donde están representados todos los grupos de interés del Centro (alumnos, PDI, PAS). Estos sistemas se revisarán anualmente.



- Recepción y canalización de las quejas. Las quejas, reclamaciones, sugerencias o felicitaciones se presentarán en la Secretaría del Centro o a través de fax, correo postal, correo electrónico o página *web* de la Facultad, mediante instancia dirigida al Decano del mismo. El Equipo Directivo será el encargado de recibirlas y canalizarlas al servicio implicado en dicho proceso.
- Queja/ reclamación. Si la gestión desarrollada es una queja o reclamación el responsable del servicio implicado tendrá que analizarla y buscar una solución. Dicha solución será informada por escrito al reclamante, quién podrá recurrir, en caso de disconformidad, a la Comisión de Garantía de la Calidad de la Facultad de Filosofía y Letras. Si no está conforme con la resolución adoptada podrá recurrir a instancias superiores, según la normativa vigente. Al mismo tiempo el Equipo Decanal y la Comisión de Garantía de la Calidad serán informados puntualmente de todo el proceso, por parte del Responsable del Servicio.
- Paralelamente a la comunicación del reclamante, se planificará, desarrollará y se revisarán las acciones pertinentes para la mejora y solución de la queja/sugerencia.
- Sugerencia. Si la gestión desarrollada es una sugerencia, se realizará en primer lugar un análisis de la sugerencia por el responsable del servicio implicado. Si se estima que es viable, se le comunicará a la persona que ha realizado la sugerencia la solución adoptada. Paralelamente a la comunicación del sugerente, se planificará, desarrollará y se revisarán las acciones pertinentes para la mejora.
- Felicitación. El responsable del servicio implicado realizará un escrito agradeciendo al remitente su valoración.

En los tres supuestos el Equipo Decanal y la Comisión de Garantía de la Calidad serán informados puntualmente de todo el proceso, por parte del responsable del Servicio. Una vez resuelta, remitirá los expedientes completos al Coordinador de Calidad para su conocimiento, archivo y seguimiento, si fuera necesario. Cada expediente constará de:

- Hoja de incidencias
- Informe de sugerencia, queja o reclamación



- Comunicado al reclamante, en su caso.

La participación de los grupos de interés se hará a través de la Comisión de Garantía de la Calidad, cuya participación se establece en el apartado 2.4.3 del capítulo 2 del Manual del SGC.

6. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

Mediante el proceso PE05 *Medición, análisis y mejora continua*, se revisará cómo se ha desarrollado el proceso y si se han alcanzado los objetivos planteados.

Se utilizarán los siguientes indicadores:

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

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

La información relativa al proceso será recogida por el Coordinador de Calidad del Centro, que la aportará a la Comisión de Garantía de la Calidad para que realice las consideraciones oportunas.

La Comisión de Garantía de la Calidad informará anualmente sobre los resultados de este proceso a la Junta de Centro y a la sociedad en general.

7. ARCHIVO

Los documentos generados en este procedimiento serán archivados por el Coordinador de Calidad del Centro. Una copia de los documentos será archivada también por el responsable del servicio implicado.

 <p>UNIVERSIDAD DE MÁLAGA</p>	PA11. GESTIÓN Y REVISIÓN DE INCIDENCIAS, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS	<i>Facultad de Filosofía y Letras</i>
--	---	---

Identificación del registro	Soporte de archivo	Responsable custodia	Tiempo de conservación
Documento que recoja los canales de recogida de quejas, reclamaciones y sugerencias	Papel o informático	Coordinador de Calidad	6 años
Documento que recoja los canales de publicitación de gestión de las reclamaciones.	Papel o informático	Coordinador de Calidad	6 años
Documento de queja, reclamación o sugerencia	Informático	Coordinador de Calidad	6 años
Informe de análisis de las causas de la queja, reclamación o sugerencia	Papel o informático	Coordinador de Calidad	6 años
Comunicado al reclamante o proponente	Papel o informático	Coordinador de Calidad	6 años
Documento que recoja la planificación de las acciones	Papel o informático	Coordinador de Calidad	6 años
Documento de evaluación de las acciones desarrolladas	Papel o informático	Coordinador de Calidad	6 años

8. RESPONSABILIDADES

- **Equipo Decanal (ED):** Es el encargado de diseñar los sistemas de publicitación de los canales de atención; recibir, canalizar y emitir el informe de resolución adoptada con relación a las incidencias, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones de los estudiantes, profesorado y PAS de los Departamentos adscritos al Centro. El Equipo Decanal también realizará estas funciones con relación a los Servicios de: Aula de Informática, Mantenimiento, Reprografía,



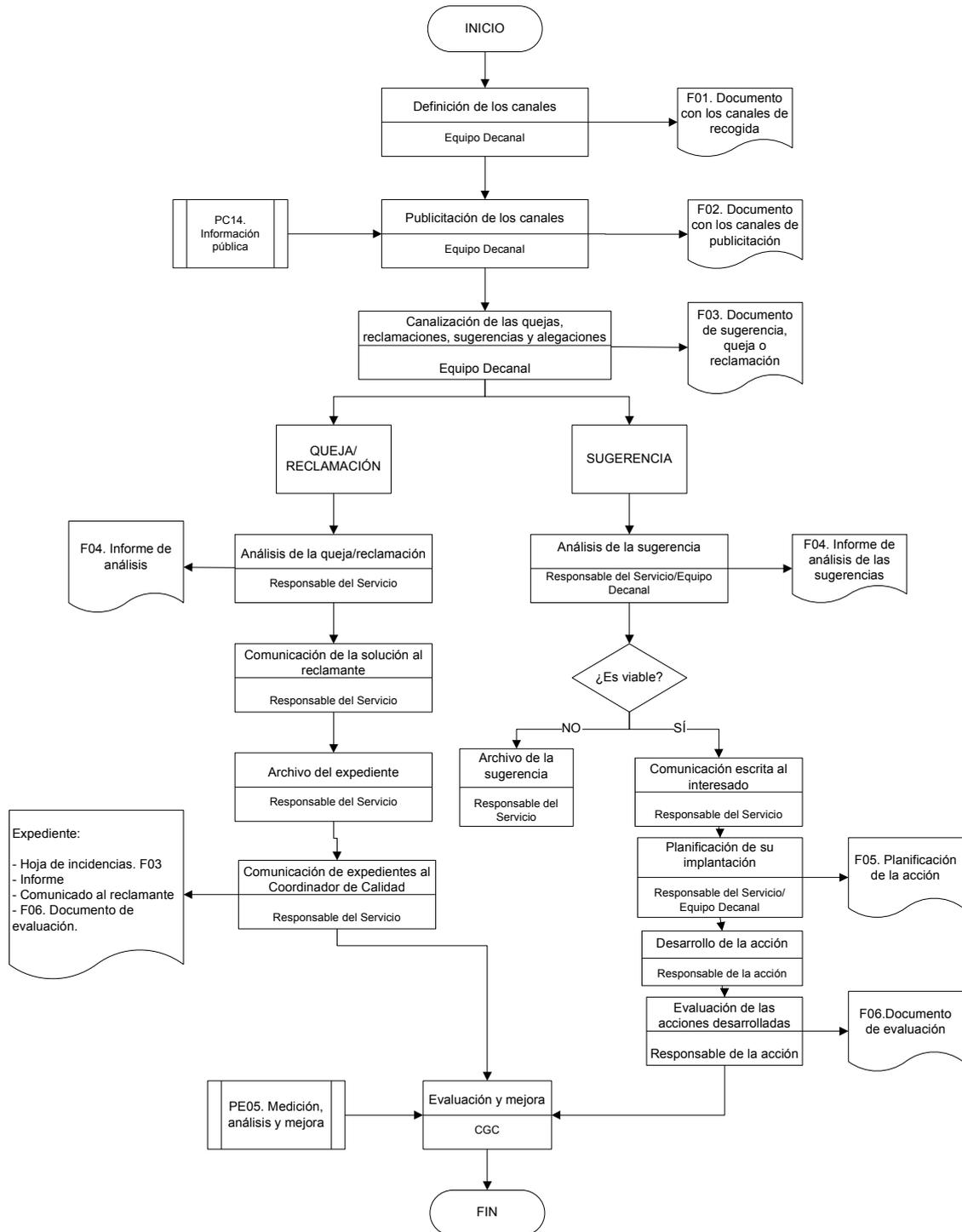
Servicio de Vigilancia y Servicio de Limpieza previo informe de los Responsables de los mismos.

- **Junta de Centro:** encargada de aprobar los sistemas de alegaciones, reclamaciones y sugerencias.
- **Responsable del Servicio implicado:** El responsable del Servicio será el encargado de buscar acciones para la solución del problema detectado, planificando y desarrollando las acciones que se pongan en marcha.
- **Comisión de Garantía de la Calidad del Centro:** realizará la evaluación de las acciones que se hayan desarrollado.
- **Secretaría del Centro:** recepcionar las incidencias, reclamaciones y sugerencias.



9. FLUJOGRAMA

PA11. GESTIÓN Y REVISIÓN DE INCIDENCIAS, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS





UNIVERSIDAD
DE MÁLAGA

**F01-PA11. CANALES DE RECOGIDA
DE QUEJAS, INCIDENCIAS Y
SUGERENCIAS**

**FACULTAD DE
FILOSOFÍA Y
LETRAS**

CANALES DE RECOGIDA DE QUEJAS, INCIDENCIAS Y SUGERENCIAS

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

Edición	Fecha	Motivo de la modificación
00	01/07/09	Edición Inicial

Elaboración: Comisión de Garantía de la Calidad del Centro Fecha: 05/06/09	Revisión: Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social Fecha: 26/06/09	Aprobación: Junta de Centro Fecha: 01/07/09
--	--	--



CANALES DE PUBLICITACIÓN DE LA GESTIÓN DE RECLAMACIONES

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

Es importante guardar una copia del mecanismo utilizado

Edición	Fecha	Motivo de la modificación
00	01/07/09	Edición Inicial

Elaboración: Comisión de Garantía de la Calidad del Centro Fecha: 05/06/09	Revisión: Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social Fecha: 26/06/09	Aprobación: Junta de Centro Fecha: 01/07/09
---	--	--



DOCUMENTO DE SUGERENCIA, QUEJA O ALEGACIÓN

Nombre y apellidos	
Titulación	
Queja/ sugerencia	
Fecha	
Firmado	

Edición	Fecha	Motivo de la modificación
00	01/07/09	Edición Inicial

Elaboración: Comisión de Garantía de la Calidad del Centro Fecha: 05/06/09	Revisión: Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social Fecha: 26/06/09	Aprobación: Junta de Centro Fecha: 01/07/09
---	--	--



UNIVERSIDAD
DE MÁLAGA

**F04-PA11. INFORME DE ANÁLISIS
DE LAS CAUSAS DE LA
QUEJA/RECLAMACIÓN O
SUGERENCIA**

FACULTAD DE
FILOSOFÍA Y
LETRAS

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

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

Edición	Fecha	Motivo de la modificación
00	01/07/09	Edición Inicial

Elaboración: Comisión de Garantía de la Calidad del Centro Fecha: 05/06/09	Revisión: Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social Fecha: 26/06/09	Aprobación: Junta de Centro Fecha: 01/07/09
---	--	--



PLANIFICACIÓN DE LAS ACCIONES

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

Edición	Fecha	Motivo de la modificación
00	01/07/09	Edición Inicial

Elaboración: Comisión de Garantía de la Calidad del Centro Fecha: 05/06/09	Revisión: Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social Fecha: 26/06/09	Aprobación: Junta de Centro Fecha: 01/07/09
--	---	---



DOCUMENTO PARA EVALUAR LAS ACCIONES DESARROLLADAS

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



UNIVERSIDAD
DE MÁLAGA

**F06-PA11. DOCUMENTO PARA
EVALUAR LAS ACCIONES
DESARROLLADAS**

*Facultad de
Filosofía y
Letras*

Edición	Fecha	Motivo de la modificación
00	01/07/09	Edición Inicial

Elaboración: Comisión de Garantía de la Calidad del Centro Fecha: 05/06/09	Revisión: Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social Fecha: 26/06/09	Aprobación: Junta de Centro Fecha: 01/07/09
---	--	--



Índice

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

ANEXOS:

No proceden

Edición	Fecha	Motivo de la modificación
00	01/07/09	Edición Inicial

Elaboración: Comisión de Garantía de la Calidad del Centro Fecha: 05/06/09	Revisión: Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social Fecha: 26/06/09	Aprobación: Junta de Centro Fecha: 01/07/09
---	---	---



1. OBJETO

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

Se deberán identificar las necesidades y expectativas de los grupos de interés, teniéndolas en cuenta para la mejora de los servicios.

2. ALCANCE

Todos los servicios que oferta el Centro a los distintos grupos de interés.

3. REFERENCIAS/NORMATIVA

- Formato de quejas y sugerencias (instalado en la web del Centro).
- Informe de evaluación de la calidad de los servicios.

4. DEFINICIONES

- **Grupo de interés:** toda aquella persona, grupo o institución que tiene interés en el Centro, en las enseñanzas o en los resultados obtenidos.
- **Cliente o usuario:** organización o persona que recibe un producto o servicio.
- **Producto:** resultado de un proceso.
- **Satisfacción del cliente:** percepción del cliente sobre el grado en que se han cubierto sus expectativas.
- **Expectativas:** necesidades que el cliente espera tener cubiertas con la prestación de un servicio o la compra de un producto determinado.



5. DESARROLLO DE LOS PROCESOS

La Facultad de Filosofía y Letras analiza y tiene en cuenta los resultados de la formación. Para ello se dota de procedimientos como el presente, que garantiza que se miden, analizan y utilizan los resultados de la satisfacción de los distintos grupos de interés. Este procedimiento es igualmente válido para conocer sus necesidades y expectativas sin más que cambiar el tipo de encuesta utilizado.

5.1. Identificación de la muestra a encuestar

La Comisión de Garantía de la Calidad del Centro (CGC), atendiendo a la periodicidad prevista, y a partir de la experiencia de los resultados obtenidos en encuestas anteriores, decide la muestra a encuestar, con el fin de poder obtener resultados que sean significativos, e informará a través del Coordinador de Calidad al Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social de estas decisiones. Igualmente, le indicará posibles cuestiones a contemplar y que no fueron incluidas en la anterior encuesta.

Dicho Vicerrectorado realizará una propuesta al Coordinador de Calidad, quien la elevará a la Comisión de Garantía de la Calidad del Centro, donde se discutirá y, una vez validada, se someterá a la aprobación de la Junta de Centro.

5.2. Encuestas e informe

Una vez que el Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social es informado de la muestra a la que el Centro quiere encuestar, es dicho Vicerrectorado el que se responsabiliza de pasar el cuestionario a los diferentes grupos de interés. Los datos que resultan de cumplimentar las encuestas son analizados por el Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social, que elabora un informe con los resultados obtenidos y lo envía al Coordinador de Calidad.

El Coordinador de Calidad informa a la Comisión de Garantía de la Calidad del Centro sobre los resultados obtenidos, con el fin de que esta información se tenga en cuenta para futuras acciones de mejora (PE03 *Medición, análisis y mejora*). Esta



Comisión será la responsable de informar a la Junta de Centro de los resultados obtenidos.

La Comisión de Garantía de la Calidad, en su reunión de análisis de los resultados, decide asimismo cuándo y a qué grupos de interés volver a pasar encuestas.

6. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

Mediante el proceso PE05 *Medición, análisis y mejora continua*, se revisará cómo se ha desarrollado el proceso y si se han alcanzado los objetivos planteados.

Se utilizarán los siguientes indicadores:

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

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

7. ARCHIVO

Identificación del registro	Soporte de archivo	Responsable custodia	Tiempo de conservación
Actas de la Comisión de Garantía de la Calidad del Centro	Papel y/o informático	Coordinador de Calidad del Centro	6 años
Actas de Junta de Centro	Papel y/o informático	Secretaría del Centro	6 años

 <p>UNIVERSIDAD DE MÁLAGA</p>	<p>PA12. SATISFACCIÓN DE NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LOS GRUPOS DE INTERÉS</p>	<p><i>Facultad de Filosofía y Letras</i></p>
--	---	--

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

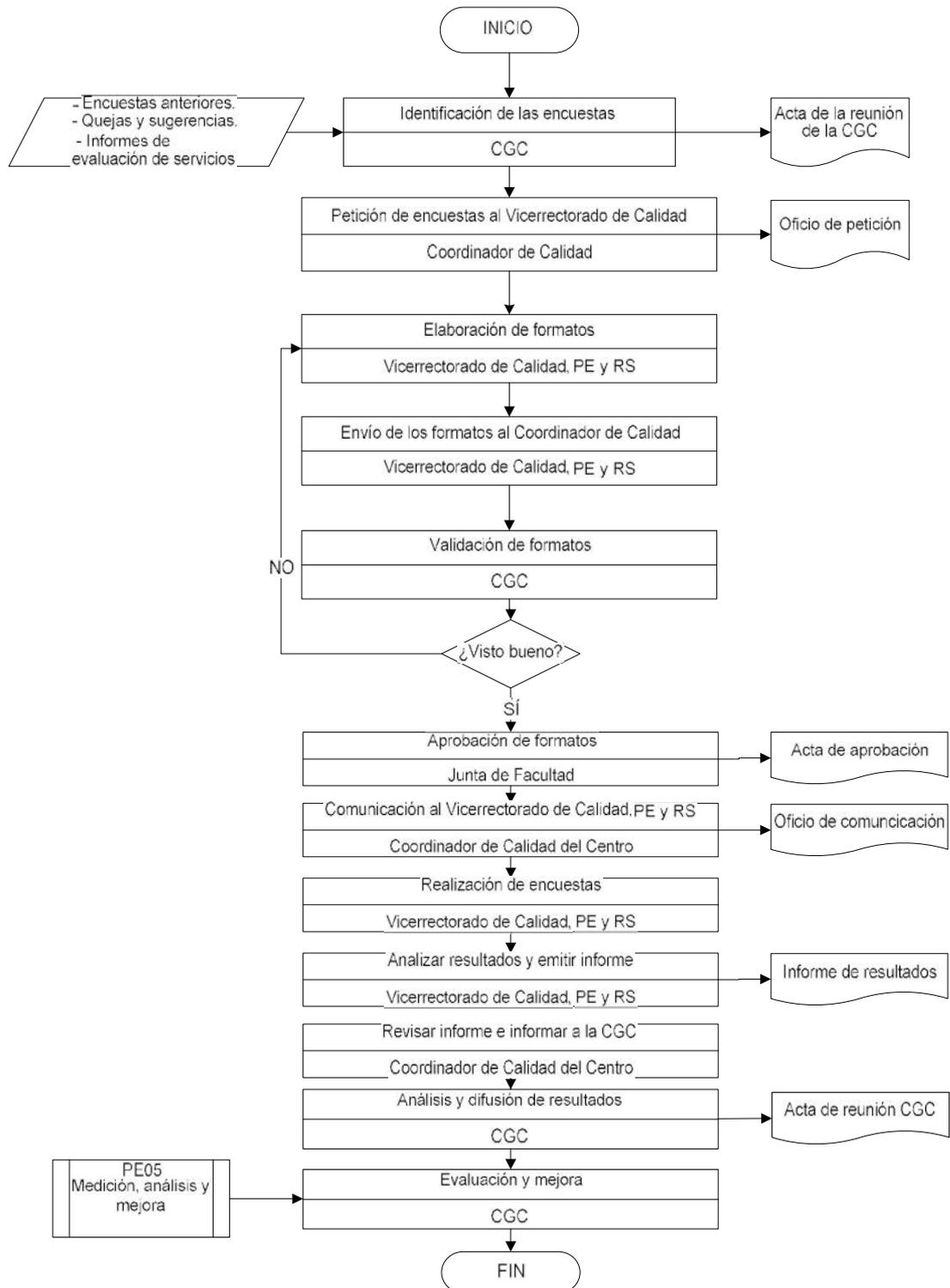
8. RESPONSABILIDADES

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



9. FLUJOGRAMA

PA 12 SATISFACCIÓN DE NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LOS GRUPOS DE INTERÉS



**MANUAL DEL SISTEMA DE
GARANTÍA DE LA CALIDAD DE
LA FACULTAD DE FILOSOFÍA Y
LETRAS DE LA UNIVERSIDAD DE
MÁLAGA**



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	01/07/09	Edición Inicial

Elaboración: Comisión de Garantía de la Calidad del Centro Fecha: 29/06/09	Revisión: Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social Fecha: 30/06/09	Aprobación: Junta de Centro Fecha: 01/07/09
---	---	---



**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	01/07/09	Edición Inicial

Elaboración: Comisión de Garantía de la Calidad del Centro Fecha: 29/06/09	Revisión: Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social Fecha: 30/06/09	Aprobación: Junta de Centro Fecha: 01/07/09
--	--	--



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

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

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



FIGURA P.1
ESQUEMA DEL MODELO DE ACREDITACIÓN

 <p>UNIVERSIDAD DE MÁLAGA</p>	<p>MANUAL DEL SGC PRESENTACIÓN DEL MANUAL</p>	<p><i>Facultad de Filosofía y Letras</i></p>
--	---	--

(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 les 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.

 <p>UNIVERSIDAD DE MÁLAGA</p>	<p>MANUAL DEL SGC PRESENTACIÓN DEL MANUAL</p>	<p><i>Facultad de Filosofía y Letras</i></p>
--	---	--

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

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	01/07/09	Edición Inicial

Elaboración: Comisión de Garantía de la Calidad del Centro Fecha: 29/06/09	Revisión: Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social Fecha: 30/06/09	Aprobación: Junta de Centro Fecha: 01/07/09
--	--	--

 <p>UNIVERSIDAD DE MÁLAGA</p>	<p align="center">MANUAL DEL SGC CAPÍTULO 1: El Sistema de Garantía de la Calidad de los Centros de la Universidad de Málaga</p>	<p align="center"><i>Facultad de Filosofía y Letras</i></p>
--	--	---

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 de la Facultad de Filosofía y Letras 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 los que consta y la estructura del Manual del SGC.

 <p>UNIVERSIDAD DE MÁLAGA</p>	<p align="center">MANUAL DEL SGC CAPÍTULO 1: El Sistema de Garantía de la Calidad de los Centros de la Universidad de Málaga</p>	<p align="center"><i>Facultad de Filosofía y Letras</i></p>
--	--	---

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 universitarias han de someterse a un proceso de acreditación por parte de ANECA (o por parte de 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 parte de dicha Agencia. 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:

 <p>UNIVERSIDAD DE MÁLAGA</p>	<p align="center">MANUAL DEL SGC CAPÍTULO 1: El Sistema de Garantía de la Calidad de los Centros de la Universidad de Málaga</p>	<p align="center"><i>Facultad de Filosofía y Letras</i></p>
--	--	---

- 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, el objetivo básico del SGC de los Centros de la Universidad de Málaga es garantizar la calidad de todas las titulaciones de las que son responsables, grados y másteres. Para ello, cuando se considere necesario, revisará y mejorará sus programas formativos, basados en las necesidades y expectativas de sus grupos de interés, a los que tendrá puntualmente informados, y mantendrá 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.

 <p>UNIVERSIDAD DE MÁLAGA</p>	<p align="center">MANUAL DEL SGC CAPÍTULO 1: El Sistema de Garantía de la Calidad de los Centros de la Universidad de Málaga</p>	<p align="center"><i>Facultad de Filosofía y Letras</i></p>
--	--	---

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 a partir del 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 sobre la base de sus diferentes particularidades y del cumplimiento de los requisitos contenidos en la propuesta de acreditación elaborada por la ANECA.

 <p>UNIVERSIDAD DE MÁLAGA</p>	<p align="center">MANUAL DEL SGC CAPÍTULO 1: El Sistema de Garantía de la Calidad de los Centros de la Universidad de Málaga</p>	<p align="center"><i>Facultad de Filosofía y Letras</i></p>
--	--	---

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, y 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

 <p>UNIVERSIDAD DE MÁLAGA</p>	<p align="center">MANUAL DEL SGC CAPÍTULO 1: El Sistema de Garantía de la Calidad de los Centros de la Universidad de Málaga</p>	<p align="center"><i>Facultad de Filosofía y Letras</i></p>
--	--	---

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.

En caso de que se considere necesario, se elaborarán formatos para recoger la información necesaria para su archivo y quedará 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

 <p>UNIVERSIDAD DE MÁLAGA</p>	<p align="center">MANUAL DEL SGC CAPÍTULO 1: El Sistema de Garantía de la Calidad de los Centros de la Universidad de Málaga</p>	<p align="center"><i>Facultad de Filosofía y Letras</i></p>
--	---	--

- 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 Decano/a o Director/a.

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

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

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



ÍNDICE

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	01/07/09	Edición Inicial

Elaboración: Comisión de Garantía de la Calidad del Centro Fecha: 29/06/09	Revisión: Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social Fecha: 30/06/09	Aprobación: Junta de Centro Fecha: 01/07/09
---	---	---



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 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

La Universidad de Málaga fue creada en 1972 (Decreto 2566/72 de 18 de agosto BOE 30-9-72), como respuesta a la fuerte demanda social de una provincia con un gran crecimiento demográfico y que hasta entonces dependía del distrito universitario de Granada.

El embrión de la Facultad de Filosofía y Letras lo constituyó el Colegio Universitario de Filosofía y Letras, que habiendo iniciado su actividad en 1970 y pasando a depender de la recién creada universidad, vivió su transformación en Facultad, por Decreto de 19 de septiembre de 1974, inicialmente con las Secciones de Geografía e Historia y de Filosofía.

En sus comienzos tuvo su primitiva ubicación en la Alameda Principal (como Colegio Universitario dependiente de la Universidad de Granada) y ya como Facultad pasó en 1974 al Colegio de San Agustín, hasta el curso 1984/85, en el que fue trasladada a su ubicación actual en el Campus de Teatinos.

La Facultad ha contado desde entonces con las titulaciones de Licenciado/a en Geografía, Historia, Filosofía, Filología Hispánica, Filología Clásica, Filología Inglesa, Historia del Arte y Traducción e Interpretación.

Así en este Centro se imparten 8 Titulaciones de Licenciatura: Geografía, Historia, Filología Clásica, Filología Hispánica, Filología Inglesa, Filosofía, Historia del Arte y Traducción e Interpretación, y 2 Masteres Oficiales de la Universidad de



Málaga: Máster en Estudios Ingleses y Comunicación Multilingüe e Intercultural, Máster Oficial en Gestión del Patrimonio Literario y Lingüístico Español, Máster en Traducción, Mediación Cultural e Interpretación y Máster Oficial en Desarrollos Sociales de la Cultura Artística.

2.4.2. Organigrama

La Facultad de Filosofía y Letras se gestiona académicamente con el liderazgo de un Equipo de Dirección formado por el Decano, la Secretaria, el Vicesecretario y tres Vicedecanatos; a saber: de Ordenación Académica, de Relaciones Internacionales y Cultura y Relaciones Institucionales.

2.4.3. Órganos de gobierno. Comisiones

Los Órganos de Gobierno de la Facultad de Filosofía y Letras son los siguientes:

-Junta de Facultad: El órgano de gobierno de la Facultad de Filosofía y Letras 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 con vinculación permanente a la Universidad de Málaga, 3 miembros del personal docente e investigador que no sean profesores con vinculación permanente a la Universidad de Málaga, 8 estudiantes y 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.

a) Proponer la elaboración y modificación de planes de estudio



- b) Establecer los planes de ordenación académica detalladamente antes del comienzo de cada curso académico
- c) Elaborar las propuestas, de acuerdo con la capacidad y medios del Centro, para la admisión de estudiantes y criterios para su selección
- d) Elegir al Decano o Director del Centro y proponer su nombramiento al Rector
- e) Proponer contratos o convenios con otras entidades, en el ámbito de sus competencias.
- f) Informar al Consejo de Gobierno de las necesidades de modificación en la relación de puestos de trabajo del personal docente e investigador correspondientes al área o áreas de conocimiento que imparten docencia en el Centro y del personal de administración y de todos los servicios que integran el Centro.
- g) Controlar la aplicación de los fondos asignados al Centro en los Presupuestos de la Universidad de Málaga, de acuerdo con los criterios fijados en los mismos
- h) Elaborar el Reglamento de la Junta del Centro y cuantos otros reglamentos sean necesarios.
- i) Proponer las concesiones de Doctorado «Honoris Causa» y de la medalla de oro de la Universidad.
- j) El control del Decano, mediante preguntas e interpelaciones en los términos del reglamento de la Junta de Centro
- k) 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 Filosofía y Letras cuenta con un Reglamento propio de funcionamiento, cuya última versión se aprobó en la sesión celebrada el 11 de julio de 2006.

- Comisión de Ordenación Académica: Esta comisión está compuesta por:

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

Sus competencias son las siguientes:



- a) 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
- b) 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.
- c) Ser responsable del control y evaluación pedagógica del profesorado, así como de cualesquiera otras cuestiones relativas a la renovación pedagógica de la enseñanza. Anualmente deberá remitir sus informes a la Comisión de Ordenación Académica y Profesorado de la Universidad.
- d) 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, si procede. La Dirección del Centro, una vez aprobado el programa académico del mismo, procederá a su publicación y difusión.

Las competencias de la COA se desarrollan en un Reglamento emanado de la Junta de Centro, cuya última versión se aprobó en la sesión de la Junta de Facultad celebrada el 13 de junio de 2005

- Subcomisión de Relaciones Internacionales: Esta comisión regula las actividades del Centro en materia internacional. La composición y funciones específicas en las que estarán representados todos los sectores de la comunidad universitaria, serán determinadas por el Consejo de Gobierno, el cual aprobará también su reglamento.

- Comisión de Garantía de la Calidad del Centro: Esta Comisión participa en las tareas de planificación y seguimiento del SGC y actúa, 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 Director sobre los proyectos de modificación del organigrama y se posiciona ante los mismos
- Estudia y, en su caso, aprueba la implantación de las propuestas de mejora del SGC sugeridas por los restantes miembros del Centro
- Decide la periodicidad y la duración, dentro de su ámbito de competencia, de las campañas de recogida de encuestas de medida de la satisfacción de los grupos de interés
- 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 del Centro está compuesta por su Decano, que actuará como Presidente, el Coordinador de Calidad, un representante de cada una de las Titulaciones del Centro, un representante de los alumnos y otro del Personal de Administración y Servicios.

Las competencias de la CGC se desarrollan en un Reglamento, cuya última versión se aprobó en Junta de Centro, en la sesión celebrada el 24 de noviembre de 2008.

- **Comisión de Posgrado:** Las funciones de la Comisión de Posgrado son las siguientes: diseño, control, planificación, desarrollo y revisión periódica de los títulos,



sus objetivos y competencias asociadas a las Titulaciones de Postgrado. Esta comisión está compuesta por:

- a) El Decano o Vicedecano en quien delegue
- b) El Secretario del Centro
- c) Un profesor representante de Doctorado
- d) Un profesor representante de Másteres
- e) Un profesor representante de otros Cursos
- f) Un representante del Personal de Administración y Servicios

2.4.4. Personal académico y personal de administración y servicios

El personal académico y del personal de administración y servicios para el desarrollo de las titulaciones impartidas en el Centro presenta un perfil idóneo desde el punto de vista laboral y académico. En los procedimientos para las verificaciones y aprobaciones de las titulaciones impartidas se hace constar detalladamente la tipología y dedicación, formación, evaluación y promoción de los mismos.

2.4.5. Reglamentos y normas

La normativa que afecta a la actividad desarrollada en el Centro son las siguientes:

- o L.O. 4/2007 por la que se modifica la Ley Orgánica 6/2001
- o Estatutos de la Universidad de Málaga
- o Normativa propia de la Universidad de Málaga
- o Reglamento Interno de la Junta de Centro
- o Normativas de funcionamiento de las comisiones de Centro

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

La Unidad Técnica de Calidad de la Universidad de Málaga, adscrita al Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social, apoya



el proceso de implantación del SGC en los Centros de la Universidad de Málaga. Para ello, aporta la documentación genérica del SGC y colabora en su revisión y en la planificación de su implantación y en su seguimiento. 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 Filosofía y Letras
Domicilio Social:	Campus de Teatinos s/n, 29071-Málaga
C. I. F. (de la UNIVERSIDAD)	Q-2918001E
E-mail	decanato@fil.uma.es
Teléfono	952 13 34 32
Telefax	952 13 18 23



ÍNDICE

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	01/07/09	Edición Inicial

Elaboración: Comisión de Garantía de la Calidad del Centro Fecha: 29/06/09	Revisión: Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social Fecha: 30/06/09	Aprobación: Junta de Centro Fecha: 01/07/09
---	---	---



3.1. OBJETO

El objeto de este documento es indicar la estructura que ha establecido la Facultad de Filosofía y Letras 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 la Facultad de Filosofía y Letras (grados y másteres) y todas las personas (docentes y de apoyo) implicadas en las mismas.

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 de Dirección 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 Facultad la revisión de la composición y funciones de la Comisión de Garantía de la Calidad, promoverá la creación de grupos

 <p>UNIVERSIDAD DE MÁLAGA</p>	<p align="center">MANUAL DEL SGC CAPÍTULO 3: Estructura del Centro para el desarrollo del Sistema de Garantía de la Calidad</p>	<p align="center"><i>Facultad de Filosofía y Letras</i></p>
--	---	---

de mejora para atender a los resultados de las revisiones y evaluaciones realizadas y liderará 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 la Unidad Técnica de Calidad, así como la mejora continua de su eficacia.

Como consecuencia de ello, tanto todas las personas del Centro como cualesquiera otras cuyas funciones tengan relación con los procesos del sistema, están implicadas en la realización de actividades relacionadas con el SGC, y cada una de ellas es 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 el Centro.

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

3.4.2. Coordinador de Calidad

Para ayudar al Decano/Director 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 de Dirección sobre el desempeño del SGC y de cualquier necesidad de mejora.
- Asegurar que, en todos los niveles del Centro, se promueve la toma de conciencia de las necesidades y expectativas de los grupos de interés.

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, y actúa, 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 del Centro está compuesta por el Decano/a, el Coordinador/a de la Calidad, un representante de cada una de las titulaciones oficiales, incluidos los posgrados, un representante de los estudiantes, un representante del Personal de Administración y Servicios y un miembro de la Sección de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social.

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

Los miembros de la Comisión serán nombrados por la Rectora a propuesta de la Junta de Centro, excepto el miembro de la Sección de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social que será nombrado por la Rectora a propuesta del Vicerrectorado al que está adscrito.

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

En el citado Reglamento se establecerá la obligatoriedad de reunirse, al menos, con una periodicidad trimestral, tras ser convocada por su Secretario. El Secretario levantará acta de las sesiones, y la enviará a todos los componentes de la CGC, los cuales dispondrán de una semana para proponer correcciones; en caso contrario, se considerará aprobada y se publicará en la *web* del Centro de modo que esté disponible para toda la comunidad universitaria.

 <p>UNIVERSIDAD DE MÁLAGA</p>	<p>MANUAL DEL SGC CAPÍTULO 3: Estructura del Centro para el desarrollo del Sistema de Garantía de la Calidad</p>	<p><i>Facultad de Filosofía y Letras</i></p>
--	--	--

3.4.4. Grupos de Mejora

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

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



ÍNDICE

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	01/07/09	Edición Inicial

Elaboración: Comisión de Garantía de la Calidad del Centro Fecha: 29/06/09	Revisión: Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social Fecha: 30/06/09	Aprobación: Junta de Centro Fecha: 01/07/09
---	---	---



4.1. OBJETO

En este capítulo se indica cómo el Equipo de Dirección del Centro, a partir de información procedente de los grupos de interés, define, revisa y mantiene permanentemente actualizada su política de calidad, 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 de una organización relativas al compromiso con la calidad del servicio hacia el usuario y hacia las partes interesadas. Asimismo, objetivos de calidad son el conjunto de aspectos, propuestas e intenciones que se deben lograr con el propósito de mejorar la institución.

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

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

El capítulo incluye asimismo una formulación de los objetivos generales de la calidad del Centro que deben ser 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 es 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,...

 <p>UNIVERSIDAD DE MÁLAGA</p>	<p align="center">MANUAL DEL SGC CAPÍTULO 4: Política y objetivos de calidad</p>	<p align="center"><i>Facultad de Filosofía y Letras</i></p>
<p>Empleadores y Egresados</p>	<p>Oferta formativa, perfil de formación, calidad de la formación e inserción laboral de egresados ...</p>	
<p>Administraciones públicas</p>	<p>Oferta formativa, perfil de formación, personal académico y de apoyo, progreso y rendimiento académico, calidad de la formación e inserción laboral de egresados, costes ...</p>	
<p>Sociedad en general</p>	<p>Oferta y demanda educativa, progreso y resultados académicos, inserción laboral...</p>	

4.4.2. Cauces de participación de los grupos de interés

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

Además, está 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 en el Consejo Social de la Universidad, y son consultados por el Centro ante decisiones en las que su opinión se considera fundamental, por medio de encuestas o reuniones mantenidas por su Equipo de Dirección.

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

4.4.3. Rendición de cuentas a los grupos de interés

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



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.

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).



ÍNDICE

5.1. OBJETO

5.2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

5.3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

5.4. DESARROLLO

Edición	Fecha	Motivo de la modificación
00	01/07/09	Edición Inicial

Elaboración: Comisión de Garantía de la Calidad del Centro Fecha: 29/06/09	Revisión: Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social Fecha: 30/06/09	Aprobación: Consejo de Gobierno Fecha: 01/07/09
---	---	---



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 un sistema 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, dicho sistema:

- Determina 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.
- Dispone de mecanismos 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.
- Cuenta 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 asegura de que se desarrollan los mecanismos necesarios para implementar las mejoras derivadas del proceso de revisión periódica de las titulaciones.
- Determina el modo (cómo, quién, cuándo) en que se rinden cuentas a los grupos de interés sobre la calidad de las enseñanzas.
- Define los criterios para la eventual suspensión del título.

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

- PE01 *Elaboración y revisión de la política y objetivos de calidad*
- PC02 *Garantía de calidad de los programas formativos*
- PC03 *Selección, admisión y matriculación de estudiantes*
- PC04 *Definición de perfiles y captación de estudiantes*
- PC05 *Orientación a los estudiantes*
- PC06 *Planificación y desarrollo de la enseñanza*
- PC12 *Análisis y medición de los resultados de la formación*
- PC13 *Suspensión/Extinción del título*
- PA12 *Satisfacción de necesidades y expectativas de los grupos de interés*
- PC14 *Información pública*
- PE05 *Medición, análisis y mejora continua*



ÍNDICE

6.1. OBJETO

6.2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

6.3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

6.4. DESARROLLO

Edición	Fecha	Motivo de la modificación
00	01/07/09	Edición Inicial

Elaboración: Comisión de Garantía de la Calidad del Centro Fecha: 29/06/09	Revisión: Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social Fecha: 30/06/09	Aprobación: Junta de Centro Fecha: 01/07/09
---	---	---



6.1. OBJETO

Este capítulo describe cómo la Facultad de Filosofía y Letras orienta sus actividades docentes al aprendizaje de sus alumnos, a partir de información adecuada sobre sus necesidades, y establece mecanismos y procesos que garantizan 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 sus alumnos. Para ello se dota de procedimientos que le permitan comprobar que las acciones emprendidas 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*



ÍNDICE

7.1. OBJETO

7.2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

7.3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

7.4. DESARROLLO

Edición	Fecha	Motivo de la modificación
00	01/07/09	Edición Inicial

Elaboración: Comisión de Garantía de la Calidad del Centro Fecha: 29/06/09	Revisión: Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social Fecha: 30/06/09	Aprobación: Junta de Centro Fecha: 01/07/09
---	---	---



7.1. OBJETO

El objeto del presente capítulo es mostrar cómo se garantiza y mejora la calidad del personal académico y de apoyo, y se asegura que su acceso, gestión y formación 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 de 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 cumplir con las funciones que le son propias.

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

- Se dota 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.
- Cuenta 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.
- Dispone de procedimientos para regular y garantizar los procesos de toma de decisiones relacionados con el acceso, evaluación, promoción, formación y reconocimiento.
- Identifica 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.
- Indica 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*
- PC12 *Análisis y medición de los resultados de la formación*
- PE05 *Medición, análisis y mejora continua*
- PC14 *Información pública*



ÍNDICE

8.1. OBJETO

8.2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

8.3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

8.4. DESARROLLO

Edición	Fecha	Motivo de la modificación
00	01/07/09	Edición Inicial

Elaboración: Comisión de Garantía de la Calidad del Centro Fecha: 29/06/09	Revisión: Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social Fecha: 30/06/09	Aprobación: Junta de Centro Fecha: 01/07/09
---	---	---



8.1. OBJETO

El objeto del presente capítulo es mostrar los mecanismos por los que la Facultad de Filosofía y Letras gestiona de forma adecuada sus servicios y recursos materiales, analiza los resultados y aplica 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 dota 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*



ÍNDICE

9.1. OBJETO

9.2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

9.3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

9.4. DESARROLLO

Edición	Fecha	Motivo de la modificación
00	01/07/09	Edición Inicial

Elaboración: Comisión de Garantía de la Calidad del Centro Fecha: 29/06/09	Revisión: Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social Fecha: 30/06/09	Aprobación: Junta de Centro Fecha: 01/07/09
---	---	---



9.1. OBJETO

El objeto del presente capítulo es presentar cómo la Facultad de Filosofía y Letras 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 Centro.

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*



ÍNDICE

10.1. OBJETO

10.2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

10.3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

10.4. DESARROLLO

Edición	Fecha	Motivo de la modificación
00	01/07/09	Edición Inicial

Elaboración: Comisión de Garantía de la Calidad del Centro Fecha: 29/06/09	Revisión: Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social Fecha: 30/06/09	Aprobación: Junta de Centro Fecha: 01/07/09
---	---	---



10.1. OBJETO

El objeto del presente capítulo es indicar cómo la Facultad de Filosofía y Letras 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.

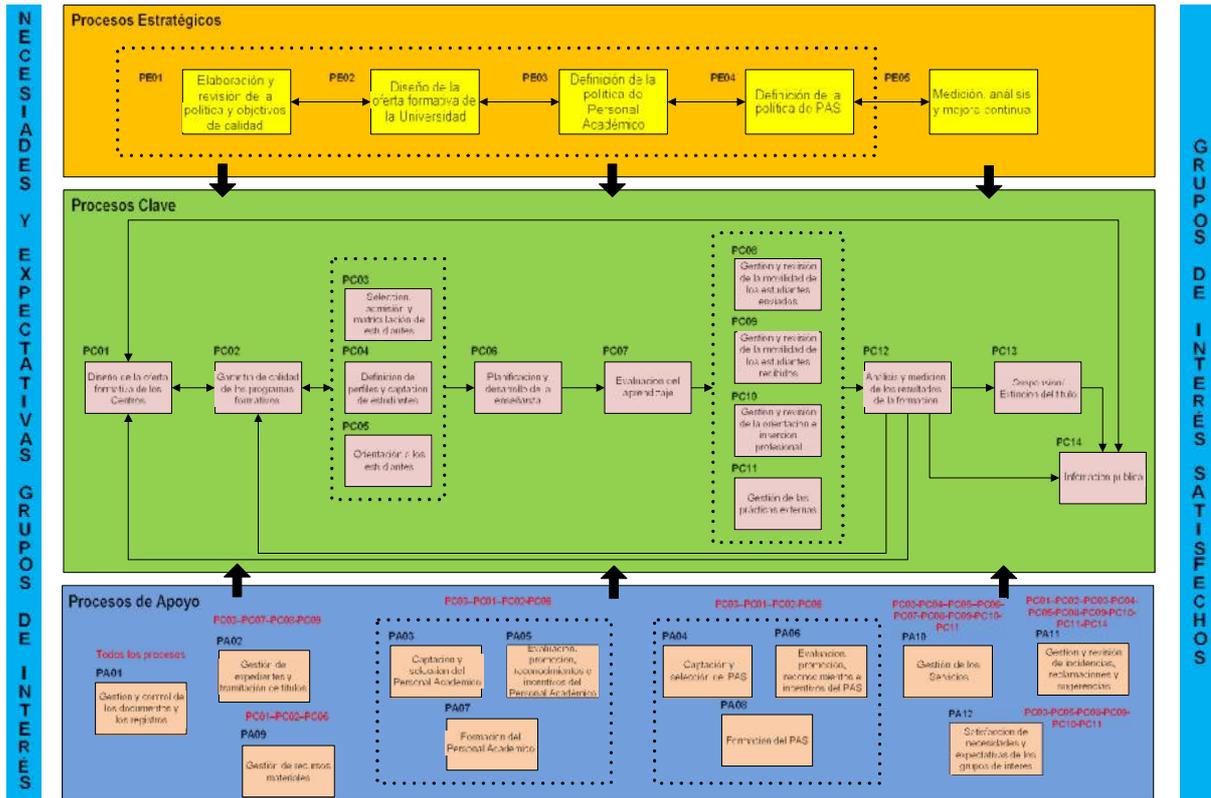
Para cumplir las funciones anteriores, el SGC de los Centros de la Universidad, tiene establecidos los siguientes procedimientos documentados:

- 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 y revisión de incidencias, reclamaciones y sugerencias*
- PE03 *Definición de la política de personal académico*
- PE04 *Definición de la política de personal de administración y servicios*
- PA03 *Captación y selección del personal académico*
- PA04 *Captación y selección del personal de administración y servicios*
- PA07 *Formación del personal académico*
- PA08 *Formación del personal de administración y servicios*
- PA09 *Gestión de recursos materiales*
- PA10 *Gestión de los servicios*
- PC12 *Análisis y medición de los resultados de la formación*
- PE05 *Medición, análisis y mejora continua*
- PC14 *Información pública*



ANEXO 1: MAPA DE PROCESOS

Centros de la Universidad de Málaga



Edición	Fecha	Motivo de la modificación
00	01/07/09	Edición Inicial

<p>Elaboración:</p> <p>Comisión de Garantía de la Calidad del Centro</p> <p>Fecha: 29/06/09</p>	<p>Revisión:</p> <p>Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social</p> <p>Fecha: 30/06/09</p>	<p>Aprobación:</p> <p>Junta de Centro</p> <p>Fecha: 01/07/09</p>
---	--	--

**Anexo 2. Listado de indicadores**

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



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



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



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

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

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

PE02. Diseño de la oferta formativa de la Universidad

IN03-PE02. Tasa de graduación

IN04-PE02. Tasa de abandono

IN05-PE02. Tasa de eficiencia

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

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

IN08-PE02. Duración media de los estudios

IN09-PE02. Esfuerzo de difusión de la oferta formativa

PE03. Definición de la política de personal académico

IN10-PE03. Existencia de una Política de Personal Académico

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

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

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

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

PE05. Medición, análisis y mejora continua

IN14-PE05. Establecimiento de los indicadores del SGIC

IN15-PE05. Realización del informe de resultados del SGIC

IN16-PE05. Porcentaje de acciones de mejora realizadas

PC01. Diseño de la oferta formativa de los Centros

IN03-PC01. Tasa de graduación

IN04-PC01. Tasa de abandono

IN05-PC01. Tasa de eficiencia

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

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

IN08-PC01. Duración media de los estudios

IN09-PC01. Esfuerzo de difusión

PC02. Garantía de calidad de los programas formativos

IN17-PC02. Revisión de los programas formativos

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

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

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

PC03. Selección, admisión y matriculación de estudiantes

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

IN20-PC03. Grado de cobertura de las plazas ofertadas

PC04. Definición de perfiles y captación de estudiantes

IN21-PC04. Esfuerzo de difusión de perfiles

IN22-PC04. Demanda de la titulación



PC05. Orientación a los estudiantes

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

PC06. Planificación y desarrollo de la enseñanza

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

PC07. Evaluación del aprendizaje

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

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

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

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

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

PC10. Gestión y revisión de la orientación e inserción profesional

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

PC11. Gestión de las prácticas externas

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

PC12. Análisis y medición de los resultados de la formación

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

PC13. Suspensión/Extinción del título

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

PC14. Información pública

- IN40-PC14. Cumplimiento de la difusión de la información



PA02. Gestión de expedientes y tramitación de títulos

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

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

PA03. Captación y selección del personal académico

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

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

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

IN46-PA03. Realización del Informe global de la Universidad

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

PA04. Captación y selección del personal de administración y servicios

IN48-PA04. Nivel de cumplimiento de la oferta pública

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

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

IN50-PA05. Porcentaje de informes valorativos del proceso recibidos

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

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

IN52-PA06. Porcentaje de puestos con competencias definidas

IN53-PA06. Número de personal promocionado por servicio

PA07. Formación del personal académico

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

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

PA08. Formación del personal de administración y servicios

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

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

PA09. Gestión de recursos materiales

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

IN59-PA09. Número de puestos de trabajo por estudiante

PA10. Gestión de los servicios

IN60-PA10. Número de reclamaciones recibidas en los servicios

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

PA11. Gestión y revisión de incidencias, reclamaciones y sugerencias

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

IN63-PA11. Porcentaje de acciones implantadas

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

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



IN65-PA12. Nivel de satisfacción de los usuarios

Edición	Fecha	Motivo de la modificación
00	01/07/09	Edición Inicial

Elaboración: Comisión de Garantía de la Calidad del Centro Fecha: 29/06/09	Revisión: Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social Fecha: 30/06/09	Aprobación: Junta de Centro Fecha: 01/07/09
---	---	---

 <p>UNIVERSIDAD DE MÁLAGA</p>	<p>IN01</p>	<p><i>Facultad de Filosofía y Letras</i></p>
--	--------------------	--

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

Edición	Fecha	Motivo de la modificación
00	01/07/09	Edición Inicial

<p>Elaboración:</p> <p>Comisión de Garantía de la Calidad del Centro</p> <p>Fecha: 29/06/09</p>	<p>Revisión:</p> <p>Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social</p> <p>Fecha: 30/06/09</p>	<p>Aprobación:</p> <p>Junta de Centro</p> <p>Fecha: 01/07/09</p>
---	--	--

 <p>UNIVERSIDAD DE MÁLAGA</p>	<p>IN02</p>	<p><i>Facultad de Filosofía y Letras</i></p>
--	--------------------	--

FICHA TÉCNICA DE INDICADOR		Código IN02
Denominación	Nivel de cumplimiento de los objetivos de calidad	
Identificación del proceso o procesos al o a los que afecta	PE01. Elaboración y revisión de la política y objetivos de calidad	
Definición	<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>	
Fórmula de cálculo	$(\text{objetivos cubiertos} / \text{total objetivos propuestos}) * 100$	
Fuente	Centro	
Responsable	Coordinador de Calidad del Centro	
Periodicidad	Anual, antes de la revisión del Sistema	

Edición	Fecha	Motivo de la modificación
00	01/07/09	Edición Inicial

<p>Elaboración:</p> <p>Comisión de Garantía de la Calidad del Centro</p> <p>Fecha: 29/06/09</p>	<p>Revisión:</p> <p>Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social</p> <p>Fecha: 30/06/09</p>	<p>Aprobación:</p> <p>Junta de Centro</p> <p>Fecha: 01/07/09</p>
---	--	--

 <p>UNIVERSIDAD DE MÁLAGA</p>	<p>IN03</p>	<p><i>Facultad de Filosofía y Letras</i></p>
--	--------------------	--

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

Edición	Fecha	Motivo de la modificación
00	01/07/09	Edición Inicial

<p>Elaboración:</p> <p>Comisión de Garantía de la Calidad del Centro</p> <p>Fecha: 29/06/09</p>	<p>Revisión:</p> <p>Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social</p> <p>Fecha: 30/06/09</p>	<p>Aprobación:</p> <p>Junta de Centro</p> <p>Fecha: 01/07/09</p>
---	--	--



FICHA TÉCNICA DE INDICADOR		Código IN04
Denominación	Tasa de abandono	
Identificación del proceso o procesos al o a los que afecta	PE02. Diseño de la oferta formativa de la Universidad PC01. Diseño de la oferta formativa de los Centros PC06. Planificación y desarrollo de la enseñanza PC12. Análisis y medición de los resultados de la formación	
Definición	<p>Para el cálculo de este indicador se realizará una diferenciación entre las distintas titulaciones que oferte el Centro</p> <p>Relación porcentual entre el número total de estudiantes de una cohorte de nuevo ingreso que debieron finalizar la titulación el curso anterior al momento de la medición y que no se han matriculado ni en ese curso ni en el anterior</p> <p>Siendo,</p> <p>a: nº de alumnos de nuevo ingreso en el curso x-n+1 x: curso anterior al que se realiza la medición del indicador n: nº de años de duración de la titulación</p> <p>En el caso de programas de máster de 1 año se aplicará la siguiente definición: relación porcentual entre el número total de estudiantes de una cohorte de nuevo ingreso que debieron obtener el título el año académico anterior y que no se han matriculado ni en ese año académico ni en el posterior</p>	
Fórmula de cálculo	$\%$ de alumnos de a que no se matriculan en los dos últimos cursos (x y x-1)	
Fuente	Servicio Central de Informática	
Responsable	Coordinador de Calidad del Centro	
Periodicidad	Anual, antes de la revisión del Sistema	

Edición	Fecha	Motivo de la modificación
00	01/07/09	Edición Inicial

Elaboración: Comisión de Garantía de la Calidad del Centro Fecha: 29/06/09	Revisión: Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social Fecha: 30/06/09	Aprobación: Junta de Centro Fecha: 01/07/09
---	--	--



FICHA TÉCNICA DE INDICADOR		Código IN05
Denominación	Tasa de eficiencia	
Identificación del proceso o procesos al o a los que afecta	PE02. Diseño de la oferta formativa de la Universidad PC01. Diseño de la oferta formativa de los Centros PC12. Análisis y medición de los resultados de la formación	
Definición	<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</p> <p>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>	
Fórmula de cálculo	Relación porcentual entre el número total de créditos establecidos en el plan de estudios y el número total de créditos en los que han tenido que matricularse a lo largo de sus estudios el conjunto de estudiantes titulados en un determinado curso académico	
Fuente	Servicio Central de Informática	
Responsable	Coordinador de Calidad del Centro	
Periodicidad	Anual, antes de la revisión del Sistema	

Edición	Fecha	Motivo de la modificación
00	01/07/09	Edición Inicial

Elaboración: Comisión de Garantía de la Calidad del Centro Fecha: 29/06/09	Revisión: Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social Fecha: 30/06/09	Aprobación: Junta de Centro Fecha: 01/07/09
---	--	--

 <p>UNIVERSIDAD DE MÁLAGA</p>	<p>IN06</p>	<p><i>Facultad de Filosofía y Letras</i></p>
--	--------------------	--

FICHA TÉCNICA DE INDICADOR		Código IN06
Denominación	Porcentaje de propuestas de programas de grado verificadas por el Consejo de Universidades	
Identificación del proceso o procesos al o a los que afecta	PE02. Diseño de la oferta formativa de la Universidad PC01. Diseño de la oferta formativa de los Centros	
Definición	Una vez aprobadas las propuestas de grado por el Consejo de Gobierno de la Universidad, se trasladarán al Consejo de Universidades para su verificación En el cálculo del indicador, se diferenciará el resultado global de la Universidad y el del propio Centro	
Fórmula de cálculo	$(N^{\circ} \text{ de propuestas de programas de grado verificadas} / \text{total propuestas}) * 100$	
Fuente	Vicerrectorado de Ordenación Académica	
Responsable	Vicerrectorado de Ordenación Académica	
Periodicidad	Anual, antes de la revisión del Sistema	

Edición	Fecha	Motivo de la modificación
00	30/04/08	Edición Inicial

<p>Elaboración:</p> <p>Vicerrectorado de Ordenación Académica</p> <p>Fecha: 15/04/08</p>	<p>Revisión:</p> <p>Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social</p> <p>Fecha: 24/04/08</p>	<p>Aprobación:</p> <p>Consejo de Gobierno</p> <p>Fecha: 30/04/08</p>
--	--	--



FICHA TÉCNICA DE INDICADOR		Código IN07
Denominación	Número de títulos que se suspenden (Grado y Posgrado)	
Identificación del proceso o procesos al o a los que afecta	PE02. Diseño de la oferta formativa de la Universidad PC01. Diseño de la oferta formativa de los Centros PC02. Garantía de calidad de los programas formativos PC13. Suspensión/Extinción del título	
Definición	En el cálculo del indicador, se diferenciará el resultado global de la Universidad y el del propio Centro Este indicador medirá si el diseño del programa formativo es adecuado	
Fórmula de cálculo	Número de títulos que se suspenden (Grado y Posgrado)	
Fuente	Vicerrectorado de Ordenación Académica	
Responsable	Vicerrectorado de Ordenación Académica	
Periodicidad	Anual, antes de la revisión del Sistema	

Edición	Fecha	Motivo de la modificación
00	30/04/08	Edición Inicial

Elaboración: Vicerrectorado de Ordenación Académica Fecha: 15/04/08	Revisión: Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social Fecha: 24/04/08	Aprobación: Consejo de Gobierno Fecha: 30/04/08
--	--	--

 UNIVERSIDAD DE MÁLAGA	IN08	<i>Facultad de Filosofía y Letras</i>
--	-------------	---

FICHA TÉCNICA DE INDICADOR		Código IN08
Denominación	Duración media de los estudios	
Identificación del proceso o procesos al o a los que afecta	PE02. Diseño de la oferta formativa de la Universidad PC01. Diseño de la oferta formativa de los Centros PC07. Evaluación del aprendizaje PC12. Análisis y medición de los resultados de la formación	
Definición	Para el cálculo de este indicador se realizará una diferenciación entre las distintas titulaciones que oferte el Centro Se mide el tiempo que necesita el alumno para terminar una determinada titulación, con el fin de comprobar si el plan de estudios es viable Se calculará utilizando el número de alumnos graduados en el curso x, el anterior al que se realiza la medición	
Fórmula de cálculo	$\frac{(N^{\circ} \text{ alumnos graduados en el curso } x * n^{\circ} \text{ de años en graduarse})}{n^{\circ} \text{ de alumnos graduados en el curso } x}$	
Fuente	Servicio Central de Informática	
Responsable	Coordinador de Calidad del Centro	
Periodicidad	Anual, antes de la revisión del Sistema	

Edición	Fecha	Motivo de la modificación
00	01/07/09	Edición Inicial

Elaboración: Comisión de Garantía de la Calidad del Centro	Revisión: Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social	Aprobación: Junta de Centro
Fecha: 29/06/09	Fecha: 30/06/09	Fecha: 01/07/09

 <p>UNIVERSIDAD DE MÁLAGA</p>	<p>IN09</p>	<p><i>Facultad de Filosofía y Letras</i></p>
--	--------------------	--

FICHA TÉCNICA DE INDICADOR		Código IN09
Denominación	Esfuerzo de difusión de la oferta formativa	
Identificación del proceso o procesos al o a los que afecta	PE02. Diseño de la oferta formativa de la Universidad PC01. Diseño de la oferta formativa de los Centros	
Definición	<p>Se pretende medir el esfuerzo realizado para difundir la oferta formativa</p> <p>Se distinguirán dos resultados: la difusión de la oferta formativa de la Universidad y la difusión de la oferta formativa del Centro</p> <p>Los posibles medios de difusión de la información son los siguientes:</p> <p>Página web, prensa/radio, reuniones informativas o similares, folletos informativos, CDs, expositores de prensa gratuita en Centros, canal interno de TV UMA-TV, Listas de distribución, etc.</p>	
Fórmula de cálculo	Sí/No se difunde la información	
Fuente	Vicerrectorado de Estudiantes Dirección General de Comunicación Centro	
Responsable	Coordinador de Calidad del Centro	
Periodicidad	Anual, antes de la revisión del Sistema	

Edición	Fecha	Motivo de la modificación
00	01/07/09	Edición Inicial

<p>Elaboración:</p> <p>Comisión de Garantía de la Calidad del Centro</p> <p>Fecha: 29/06/09</p>	<p>Revisión:</p> <p>Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social</p> <p>Fecha: 30/06/09</p>	<p>Aprobación:</p> <p>Junta de Centro</p> <p>Fecha: 01/07/09</p>
---	--	--



FICHA TÉCNICA DE INDICADOR		Código IN10
Denominación	Existencia de una Política de Personal Académico	
Identificación del proceso o procesos al o a los que afecta	PE03. Definición de la política de personal académico	
Definición	A través de este indicador se puede evidenciar/verificar la existencia de un documento que recoja la definición de la política de personal académico	
Fórmula de cálculo	Sí/No	
Fuente	Vicerrectorado de Profesorado, Formación y Coordinación	
Responsable	Vicerrectorado de Profesorado, Formación y Coordinación	
Periodicidad	Anual, antes de la revisión del Sistema	

Edición	Fecha	Motivo de la modificación
00	30/04/08	Edición Inicial

Elaboración: Vicerrectorado de Profesorado, Formación y Coordinación Fecha: 15/04/08	Revisión: Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social Fecha: 24/04/08	Aprobación: Consejo de Gobierno Fecha: 30/04/08
---	--	--

 <p>UNIVERSIDAD DE MÁLAGA</p>	IN11	Facultad de Filosofía y Letras
--	-------------	---

FICHA TÉCNICA DE INDICADOR		Código IN11
Denominación	Esfuerzo de difusión de la Política de Personal Académico	
Identificación del proceso o procesos al o a los que afecta	PE03. Definición de la política de personal académico	
Definición	A través de este indicador se puede medir el grado de difusión de la política de personal académico El grado máximo que se puede obtener en este indicador es de 3 puntos. Siendo la difusión en: Página web: 1 punto Lista de distribución PDI: 1 punto Carteles, folletos o similares: 1 punto	
Fórmula de cálculo	Puntos de los distintos canales de difusión de la política según los criterios establecidos	
Fuente	Vicerrectorado de Profesorado, Formación y Coordinación	
Responsable	Vicerrectorado de Profesorado, Formación y Coordinación	
Periodicidad	Anual, antes de la revisión del Sistema	

Edición	Fecha	Motivo de la modificación
00	30/04/08	Edición Inicial

Elaboración: Vicerrectorado de Profesorado, Formación y Coordinación Fecha: 15/04/08	Revisión: Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social Fecha: 24/04/08	Aprobación: Consejo de Gobierno Fecha: 30/04/08
---	--	--

 <p>UNIVERSIDAD DE MÁLAGA</p>	<p>IN12</p>	<p><i>Facultad de Filosofía y Letras</i></p>
--	--------------------	--

FICHA TÉCNICA DE INDICADOR	Código IN12
Denominación	Existencia de una política de personal de administración y servicios
Identificación del proceso o procesos al o a los que afecta	PE04. Definición de la política de personal de administración y servicios
Definición	A través de este indicador se puede evidenciar/verificar la existencia de un documento que recoja la definición de la política de personal de administración y servicios
Fórmula de cálculo	Sí/No
Fuente	Vicegerencia de RRHH
Responsable	Vicegerencia de RRHH
Periodicidad	Anual, antes de la revisión del sistema

Edición	Fecha	Motivo de la modificación
00	30/04/08	Edición Inicial

<p>Elaboración:</p> <p>Vicegerencia de Recursos Humanos</p> <p>Fecha: 15/04/08</p>	<p>Revisión:</p> <p>Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social</p> <p>Fecha: 24/04/08</p>	<p>Aprobación:</p> <p>Consejo de Gobierno</p> <p>Fecha: 30/04/08</p>
---	---	---

 <p>UNIVERSIDAD DE MÁLAGA</p>	<p>IN13</p>	<p><i>Facultad de Filosofía y Letras</i></p>
--	--------------------	--

FICHA TÉCNICA DE INDICADOR		Código IN13
Denominación	Esfuerzo de difusión de la política de personal de administración y servicios	
Identificación del proceso o procesos al o a los que afecta	PE04. Definición de la política de personal de administración y servicios	
Definición	<p>A través de este indicador se puede medir el grado de difusión de la política de personal de administración y servicios</p> <p>El grado máximo que se puede obtener en este indicador es de 3 puntos. Siendo la difusión en:</p> <p>Página web: 1 punto Lista de distribución PAS: 1 punto Carteles, folletos o similares: 1 punto</p>	
Fórmula de cálculo	Puntos de los distintos canales de difusión de la política según los criterios establecidos	
Fuente	Vicegerencia de RRHH	
Responsable	Vicegerencia de RRHH	
Periodicidad	Anual, antes de la revisión del sistema	

Edición	Fecha	Motivo de la modificación
00	30/04/08	Edición Inicial

<p>Elaboración:</p> <p>Vicegerencia de Recursos Humanos</p> <p>Fecha: 15/04/08</p>	<p>Revisión:</p> <p>Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social</p> <p>Fecha: 24/04/08</p>	<p>Aprobación:</p> <p>Consejo de Gobierno</p> <p>Fecha: 30/04/08</p>
--	--	--



FICHA TÉCNICA DE INDICADOR		Código IN14
Denominación	Establecimiento de los indicadores del SGC	
Identificación del proceso o procesos al o a los que afecta	PE05. Medición, análisis y mejora continua	
Definición	Con este indicador se pretende analizar si se miden, analizan y mejoran los procesos, a través de la existencia de los indicadores del SGC	
Fórmula de cálculo	Sí/No	
Fuente	Centro	
Responsable	Coordinador de Calidad del Centro	
Periodicidad	Anual, antes de la revisión del Sistema	

Edición	Fecha	Motivo de la modificación
00	01/07/09	Edición Inicial

Elaboración: Comisión de Garantía de la Calidad del Centro Fecha: 29/06/09	Revisión: Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social Fecha: 30/06/09	Aprobación: Junta de Centro Fecha: 01/07/09
---	--	--



FICHA TÉCNICA DE INDICADOR		Código IN15
Denominación	Realización del informe final de resultados del SGC	
Identificación del proceso o procesos al o a los que afecta	PE05. Medición, análisis y mejora continua	
Definición	Con este indicador se pretende evidenciar si la Comisión de Garantía de la Calidad del Centro ha realizado el Informe final de resultados del SGIC, con el cual se pretende lograr una medición, análisis y mejora continua	
Fórmula de cálculo	Sí/No	
Fuente	Centro	
Responsable	Coordinador de Calidad del Centro	
Periodicidad	Anual, antes de la revisión del Sistema	

Edición	Fecha	Motivo de la modificación
00	01/07/09	Edición Inicial

Elaboración: Comisión de Garantía de la Calidad del Centro Fecha: 29/06/09	Revisión: Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social Fecha: 30/06/09	Aprobación: Junta de Centro Fecha: 01/07/09
---	--	--



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

Edición	Fecha	Motivo de la modificación
00	01/07/09	Edición Inicial

Elaboración: Comisión de Garantía de la Calidad del Centro Fecha: 29/06/09	Revisión: Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social Fecha: 30/06/09	Aprobación: Junta de Centro Fecha: 01/07/09
---	--	--



FICHA TÉCNICA DE INDICADOR		Código IN17
Denominación	Revisión de los programas formativos	
Identificación del proceso o procesos al o a los que afecta	PC02. Garantía de calidad de los programas formativos	
Definición	Este indicador evidencia la revisión de los distintos programas formativos del Centro Se considerará revisado el programa formativo si ha sido evaluado por la COA u órgano competente, teniendo en cuenta la información proporcionada por la CGC	
Fórmula de cálculo	Sí/No	
Fuente	Centro	
Responsable	Coordinador de Calidad del Centro	
Periodicidad	Anual	

Edición	Fecha	Motivo de la modificación
00	01/07/09	Edición Inicial

Elaboración: Comisión de Garantía de la Calidad del Centro Fecha: 29/06/09	Revisión: Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social Fecha: 30/06/09	Aprobación: Junta de Centro Fecha: 01/07/09
---	--	--



FICHA TÉCNICA DE INDICADOR		Código IN18
Denominación	Porcentaje de programas de doctorado conforme al RD 1393/07 con mención de calidad	
Identificación del proceso o procesos al o a los que afecta	PC02. Garantía de calidad de los programas formativos	
Definición	Este indicador se calculará teniendo en cuenta el número total de programas de doctorado de Departamentos adscritos al Centro De este número, se calculará el porcentaje que tienen mención de calidad	
Fórmula de cálculo	$(N^{\circ} \text{ de programas de doctorado con mención de calidad} / \text{total de programas de doctorado}) * 100$	
Fuente	Centro	
Responsable	Coordinador de Calidad del Centro	
Periodicidad	Anual, antes de la revisión del Sistema	

Edición	Fecha	Motivo de la modificación
00	01/07/09	Edición Inicial

Elaboración: Comisión de Garantía de la Calidad del Centro Fecha: 29/06/09	Revisión: Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social Fecha: 30/06/09	Aprobación: Junta de Centro Fecha: 01/07/09
---	--	--

 <p>UNIVERSIDAD DE MÁLAGA</p>	<p>IN19</p>	<p><i>Facultad de Filosofía y Letras</i></p>
--	--------------------	--

FICHA TÉCNICA DE INDICADOR	Código IN19
Denominación	Nivel de satisfacción de los estudiantes con el proceso de selección, admisión y matriculación
Identificación del proceso o procesos al o a los que afecta	PC03. Selección, admisión y matriculación de estudiantes
Definición	Se medirá el nivel de satisfacción de los estudiantes matriculados en titulaciones del Centro con respecto al proceso de selección, admisión y matriculación
Fórmula de cálculo	Media de los valores de los distintos ítems de la encuesta de satisfacción
Fuente	Secretaría General
Responsable	Secretaría General
Periodicidad	Anual, antes de la revisión del Sistema

Edición	Fecha	Motivo de la modificación
00	30/04/08	Edición Inicial

<p>Elaboración:</p> <p>Secretaría General</p> <p>Fecha: 15/04/08</p>	<p>Revisión:</p> <p>Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social</p> <p>Fecha: 24/04/08</p>	<p>Aprobación:</p> <p>Consejo de Gobierno</p> <p>Fecha: 30/04/08</p>
--	--	--



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

Edición	Fecha	Motivo de la modificación
00	30/04/08	Edición Inicial

Elaboración: Secretaría General Fecha: 15/04/08	Revisión: Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social Fecha: 24/04/08	Aprobación: Consejo de Gobierno Fecha: 30/04/08
--	--	--

 <p>UNIVERSIDAD DE MÁLAGA</p>	IN21	<i>Facultad de Filosofía y Letras</i>
--	-------------	---

FICHA TÉCNICA DE INDICADOR		Código IN21
Denominación	Esfuerzo de difusión de perfiles	
Identificación del proceso o procesos al o a los que afecta	PC04. Definición de perfiles y captación de estudiantes	
Definición	A través de este indicador se puede medir el grado de difusión de los perfiles de ingreso y egreso Los posibles medios de difusión son los siguientes: Página web, prensa/radio, reuniones informativas o similares, folletos informativos, CDs, etc.	
Fórmula de cálculo	Sí/No se difunden los perfiles	
Fuente	Centro	
Responsable	Coordinador de Calidad del Centro	
Periodicidad	Anual, antes de la revisión del Sistema	

Edición	Fecha	Motivo de la modificación
00	01/07/09	Edición Inicial

Elaboración: Comisión de Garantía de la Calidad del Centro Fecha: 29/06/09	Revisión: Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social Fecha: 30/06/09	Aprobación: Junta de Centro Fecha: 01/07/09
---	--	--



FICHA TÉCNICA DE INDICADOR		Código IN22
Denominación	Demanda de la titulación	
Identificación del proceso o procesos al o a los que afecta	PC04. Definición de perfiles y captación de estudiantes	
Definición	Este indicador pretende medir la captación de estudiantes al relacionar el número de estudiantes preinscritos sobre el total de plazas que se ofertan, diferenciando entre: <ul style="list-style-type: none">- Primera opción- Segunda opción- Tercera y sucesivas opciones De esta forma se tendrán tres resultados de este indicador para cada una de las titulaciones oficiales del Centro	
Fórmula de cálculo	$(N^{\circ} \text{ de alumnos preinscritos en cada opción} / \text{total de plazas ofertadas}) * 100$	
Fuente	Secretaría General	
Responsable	Coordinador de Calidad del Centro	
Periodicidad	Anual, antes de la revisión del Sistema	

Edición	Fecha	Motivo de la modificación
00	01/07/09	Edición Inicial

Elaboración: Comisión de Garantía de la Calidad del Centro Fecha: 29/06/09	Revisión: Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social Fecha: 30/06/09	Aprobación: Junta de Centro Fecha: 01/07/09
---	--	--



FICHA TÉCNICA DE INDICADOR		Código IN23
Denominación	Porcentaje de estudiantes que participan en actividades de orientación	
Identificación del proceso o procesos al o a los que afecta	PC05. Orientación a los estudiantes	
Definición	El Centro estimará el porcentaje de alumnos del mismo que participan en los actividades de orientación, con el fin de valorar la eficacia de los mismos Se trataría de actividades de orientación organizadas por el propio Centro	
Fórmula de cálculo	$(N^{\circ} \text{ de alumnos del Centro que participan en actividades de orientación} / \text{total de alumnos del Centro}) * 100$	
Fuente	Centro	
Responsable	Coordinador de Calidad del Centro	
Periodicidad	Anual, antes de la revisión del Sistema	

Edición	Fecha	Motivo de la modificación
00	01/07/09	Edición Inicial

Elaboración: Comisión de Garantía de la Calidad del Centro Fecha: 29/06/09	Revisión: Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social Fecha: 30/06/09	Aprobación: Junta de Centro Fecha: 01/07/09
---	--	--

 <p>UNIVERSIDAD DE MÁLAGA</p>	<p>IN24</p>	<p><i>Facultad de Filosofía y Letras</i></p>
--	--------------------	--

FICHA TÉCNICA DE INDICADOR		Código IN24
Denominación	Nivel de satisfacción de los estudiantes con las actividades de orientación	
Identificación del proceso o procesos al o a los que afecta	PC05. Orientación a los estudiantes	
Definición	El Centro deberá realizar una encuesta a los alumnos que participan en las actividades de orientación organizadas por el mismo, con el fin de medir su nivel de satisfacción	
Fórmula de cálculo	Media de los ítems correspondientes de la encuesta	
Fuente	Centro	
Responsable	Coordinador de Calidad del Centro	
Periodicidad	Anual, antes de la revisión del Sistema	

Edición	Fecha	Motivo de la modificación
00	01/07/09	Edición Inicial

<p>Elaboración:</p> <p>Comisión de Garantía de la Calidad del Centro</p> <p>Fecha: 29/06/09</p>	<p>Revisión:</p> <p>Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social</p> <p>Fecha: 30/06/09</p>	<p>Aprobación:</p> <p>Junta de Centro</p> <p>Fecha: 01/07/09</p>
---	--	--



FICHA TÉCNICA DE INDICADOR		Código IN25
Denominación	Porcentaje de asignaturas con programa completo	
Identificación del proceso o procesos al o a los que afecta	PC06. Planificación y desarrollo de la enseñanza	
Definición	Se deberá diferenciar entre las distintas titulaciones que imparte el Centro Para el cálculo del indicador se tiene en cuenta la tipología de información que recoge el programa de las asignaturas dentro de la programación docente del PROA: objetivos, contenidos, bibliografía, evaluación y actividades complementarias Se entiende por "asignatura con programa completo" aquella cuyo programa recoge la información de al menos 4 de los 5 aspectos que recopila dicha programación	
Fórmula de cálculo	$(N^{\circ} \text{ de asignaturas con programa completo} / \text{Total de asignaturas}) * 100$	
Fuente	Vicerrectorado de Ordenación Académica	
Responsable	Coordinador de Calidad del Centro	
Periodicidad	Anual, antes de la revisión del Sistema	

Edición	Fecha	Motivo de la modificación
00	01/07/09	Edición Inicial

Elaboración: Comisión de Garantía de la Calidad del Centro Fecha: 29/06/09	Revisión: Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social Fecha: 30/06/09	Aprobación: Junta de Centro Fecha: 01/07/09
---	--	--



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

Edición	Fecha	Motivo de la modificación
00	01/07/09	Edición Inicial

Elaboración: Comisión de Garantía de la Calidad del Centro Fecha: 29/06/09	Revisión: Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social Fecha: 30/06/09	Aprobación: Junta de Centro Fecha: 01/07/09
---	--	--



FICHA TÉCNICA DE INDICADOR		Código IN27
Denominación	Tasa de rendimiento por curso	
Identificación del proceso o procesos al o a los que afecta	PC06. Planificación y desarrollo de la enseñanza PC07. Evaluación del aprendizaje	
Definición	Para el cálculo de este indicador se realizará una diferenciación entre las distintas titulaciones que oferte el Centro Se mide la relación de créditos superados sobre los créditos matriculados Siendo, a: nº de créditos superados en el curso x b: nº de créditos matriculados en el curso x x: curso anterior al que se realiza la medición del indicador	
Fórmula de cálculo	$(a/b) * 100$	
Fuente	Servicio Central de Informática	
Responsable	Coordinador de Calidad del Centro	
Periodicidad	Anual, antes de la revisión del Sistema	

Edición	Fecha	Motivo de la modificación
00	01/07/09	Edición Inicial

Elaboración: Comisión de Garantía de la Calidad del Centro Fecha: 29/06/09	Revisión: Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social Fecha: 30/06/09	Aprobación: Junta de Centro Fecha: 01/07/09
---	--	--

 UNIVERSIDAD DE MÁLAGA	IN28	<i>Facultad de Filosofía y Letras</i>
--	-------------	---

FICHA TÉCNICA DE INDICADOR		Código IN28
Denominación	Tasa de éxito	
Identificación del proceso o procesos al o a los que afecta	PC07. Evaluación del aprendizaje	
Definición	<p>Para el cálculo de este indicador se realizará una diferenciación entre las distintas titulaciones que oferte el Centro</p> <p>Se mide la relación de créditos superados sobre los créditos presentados</p> <p>Siendo,</p> <p>a: nº de créditos superados en el curso x</p> <p>b: nº de créditos presentados en el curso x</p> <p>x: curso anterior al que se realiza la medición del indicador</p>	
Fórmula de cálculo	$(a/b) * 100$	
Fuente	Servicio Central de Informática	
Responsable	Coordinador de Calidad del Centro	
Periodicidad	Anual, antes de la revisión del Sistema	

Edición	Fecha	Motivo de la modificación
00	01/07/09	Edición Inicial

Elaboración: Comisión de Garantía de la Calidad del Centro Fecha: 29/06/09	Revisión: Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social Fecha: 30/06/09	Aprobación: Junta de Centro Fecha: 01/07/09
---	--	--



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

Edición	Fecha	Motivo de la modificación
00	01/07/09	Edición Inicial

Elaboración: Comisión de Garantía de la Calidad del Centro Fecha: 29/06/09	Revisión: Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social Fecha: 30/06/09	Aprobación: Junta de Centro Fecha: 01/07/09
---	--	--

 <p>UNIVERSIDAD DE MÁLAGA</p>	<p>IN30</p>	<p><i>Facultad de Filosofía y Letras</i></p>
--	--------------------	--

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

Edición	Fecha	Motivo de la modificación
00	30/04/08	Edición Inicial

<p>Elaboración:</p> <p>Vicerrectorado de Relaciones Internacionales</p> <p>Fecha: 15/04/08</p>	<p>Revisión:</p> <p>Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social</p> <p>Fecha: 24/04/08</p>	<p>Aprobación:</p> <p>Consejo de Gobierno</p> <p>Fecha: 30/04/08</p>
--	--	--

 <p>UNIVERSIDAD DE MÁLAGA</p>	<p>IN31</p>	<p><i>Facultad de Filosofía y Letras</i></p>
--	--------------------	--

FICHA TÉCNICA DE INDICADOR	Código IN31
Denominación	Grado de satisfacción de los alumnos que participan en programas de movilidad (enviados)
Identificación del proceso o procesos al o a los que afecta	PC08. Gestión y revisión de la movilidad de los estudiantes enviados
Definición	A través de una encuesta que se realizará a los alumnos de la Universidad de Málaga que participan en programas de movilidad, se medirá su nivel de satisfacción Se diferenciarán los resultados por Centros
Fórmula de cálculo	Media de los ítems correspondientes de la encuesta
Fuente	Vicerrectorado de Relaciones Internacionales
Responsable	Vicerrectorado de Relaciones Internacionales
Periodicidad	Anual, antes de la revisión del Sistema

Edición	Fecha	Motivo de la modificación
00	30/04/08	Edición Inicial

<p>Elaboración:</p> <p>Vicerrectorado de Relaciones Internacionales</p> <p>Fecha: 15/04/08</p>	<p>Revisión:</p> <p>Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social</p> <p>Fecha: 24/04/08</p>	<p>Aprobación:</p> <p>Consejo de Gobierno</p> <p>Fecha: 30/04/08</p>
--	--	--

 <p>UNIVERSIDAD DE MÁLAGA</p>	<p>IN32</p>	<p><i>Facultad de Filosofía y Letras</i></p>
--	--------------------	--

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

Edición	Fecha	Motivo de la modificación
00	30/04/08	Edición Inicial

<p>Elaboración:</p> <p>Vicerrectorado de Relaciones Internacionales</p>	<p>Revisión:</p> <p>Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social</p>	<p>Aprobación:</p> <p>Consejo de Gobierno</p>
Fecha: 15/04/08	Fecha: 24/04/08	Fecha: 30/04/08

 <p>UNIVERSIDAD DE MÁLAGA</p>	IN33	<i>Facultad de Filosofía y Letras</i>
--	-------------	---

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

Edición	Fecha	Motivo de la modificación
00	30/04/08	Edición Inicial

Elaboración: Vicerrectorado de Relaciones Internacionales Fecha: 15/04/08	Revisión: Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social Fecha: 24/04/08	Aprobación: Consejo de Gobierno Fecha: 30/04/08
--	--	--

 <p>UNIVERSIDAD DE MÁLAGA</p>	<p>IN34</p>	<p><i>Facultad de Filosofía y Letras</i></p>
--	--------------------	--

FICHA TÉCNICA DE INDICADOR		Código IN34
Denominación	Número de usuarios asesorados por el Servicio de Orientación	
Identificación del proceso o procesos al o a los que afecta	PC10. Gestión y revisión de la orientación e inserción profesional	
Definición	Se medirá el número de usuarios que acceden al Servicio de Orientación de la Universidad de Málaga y que son asesorados por el mismo	
Fórmula de cálculo	Nº de usuarios asesorados	
Fuente	Vicerrectorado de Relaciones Universidad-Empresa	
Responsable	Vicerrectorado de Relaciones Universidad-Empresa	
Periodicidad	Anual, antes de la revisión del Sistema	

Edición	Fecha	Motivo de la modificación
00	30/04/08	Edición Inicial

<p>Elaboración:</p> <p>Vicerrectorado de Relaciones Universidad-Empresa</p> <p>Fecha: 15/04/08</p>	<p>Revisión:</p> <p>Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social</p> <p>Fecha: 24/04/08</p>	<p>Aprobación:</p> <p>Consejo de Gobierno</p> <p>Fecha: 30/04/08</p>
---	---	---

 <p>UNIVERSIDAD DE MÁLAGA</p>	<p>IN35</p>	<p><i>Facultad de Filosofía y Letras</i></p>
--	--------------------	--

FICHA TÉCNICA DE INDICADOR	Código IN35
Denominación	Nivel de satisfacción de los usuarios con respecto a los servicios de orientación profesional
Identificación del proceso o procesos al o a los que afecta	PC10. Gestión y revisión de la orientación e inserción profesional
Definición	A través de una encuesta que se realizará a los usuarios del Servicio de Orientación, se medirá su nivel de satisfacción con dicho Servicio
Fórmula de cálculo	Media de los ítems correspondientes de la encuesta
Fuente	Vicerrectorado de Relaciones Universidad-Empresa
Responsable	Vicerrectorado de Relaciones Universidad-Empresa
Periodicidad	Anual, antes de la revisión del Sistema

Edición	Fecha	Motivo de la modificación
00	30/04/08	Edición Inicial

<p>Elaboración:</p> <p>Vicerrectorado de Relaciones Universidad-Empresa</p> <p>Fecha: 15/04/08</p>	<p>Revisión:</p> <p>Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social</p> <p>Fecha: 24/04/08</p>	<p>Aprobación:</p> <p>Consejo de Gobierno</p> <p>Fecha: 30/04/08</p>
---	---	---



FICHA TÉCNICA DE INDICADOR		Código IN36
Denominación	Inserción en el tejido socioeconómico de los egresados	
Identificación del proceso o procesos al o a los que afecta	PC10. Gestión y revisión de la orientación e inserción profesional PC12. Análisis y medición de los resultados de la formación PC02. Garantía de calidad de los programas formativos	
Definición	Se deberá diferenciar entre los egresados de las distintas titulaciones que imparte el Centro Este indicador se obtiene del Contrato Programa firmado entre la Universidad de Málaga y la Consejería de Educación, Ciencia y Empresa (Indicador 1.3.1. de Formación)	
Fórmula de cálculo	Predefinida por el Contrato Programa firmado entre la Universidad de Málaga y la Consejería de Educación, Ciencia y Empresa	
Fuente	Vicerrectorado de Relaciones Universidad-Empresa	
Responsable	Vicerrectorado de Relaciones Universidad-Empresa	
Periodicidad	Anual, antes de la revisión del Sistema	

Edición	Fecha	Motivo de la modificación
00	30/04/08	Edición Inicial

Elaboración: Vicerrectorado de Relaciones Universidad-Empresa Fecha: 15/04/08	Revisión: Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social Fecha: 24/04/08	Aprobación: Consejo de Gobierno Fecha: 30/04/08
--	--	--

 UNIVERSIDAD DE MÁLAGA	IN37	<i>Facultad de Filosofía y Letras</i>
--	-------------	---

FICHA TÉCNICA DE INDICADOR		Código IN37
Denominación	Oferta de prácticas externas	
Identificación del proceso o procesos al o a los que afecta	PC11. Gestión de las prácticas externas	
Definición	<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>	
Fórmula de cálculo	Nº de plazas de prácticas externas ofertadas/nº de alumnos que solicitan prácticas	
Fuente	Centro	
Responsable	Coordinador de Calidad del Centro	
Periodicidad	Anual, antes de la revisión del Sistema	

Edición	Fecha	Motivo de la modificación
00	01/07/09	Edición Inicial

Elaboración: Comisión de Garantía de la Calidad del Centro Fecha: 29/06/09	Revisión: Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social Fecha: 30/06/09	Aprobación: Junta de Centro Fecha: 01/07/09
--	---	---

 <p>UNIVERSIDAD DE MÁLAGA</p>	<p>IN38</p>	<p><i>Facultad de Filosofía y Letras</i></p>
--	--------------------	--

FICHA TÉCNICA DE INDICADOR		Código IN38
Denominación	Nivel de satisfacción con las prácticas externas	
Identificación del proceso o procesos al o a los que afecta	PC11. Gestión de las prácticas externas	
Definición	A través de una encuesta que se realizará a los alumnos que realizan prácticas externas, se medirá su nivel de satisfacción con las mismas	
Fórmula de cálculo	Media de los ítems correspondientes de la encuesta	
Fuente	Centro/Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social	
Responsable	Coordinador de Calidad del Centro	
Periodicidad	Anual, antes de la revisión del Sistema	

Edición	Fecha	Motivo de la modificación
00	01/07/09	Edición Inicial

<p>Elaboración:</p> <p>Comisión de Garantía de la Calidad del Centro</p> <p>Fecha: 29/06/09</p>	<p>Revisión:</p> <p>Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social</p> <p>Fecha: 30/06/09</p>	<p>Aprobación:</p> <p>Junta de Centro</p> <p>Fecha: 01/07/09</p>
---	--	--



FICHA TÉCNICA DE INDICADOR		Código IN39
Denominación	Número de informes negativos de la ANECA	
Identificación del proceso o procesos al o a los que afecta	PC13. Suspensión del título	
Definición	En el cálculo del indicador, se diferenciará el resultado global de la Universidad y el del propio Centro En las evaluaciones que realizará la ANECA de los nuevos títulos, se medirá el número de informes negativos que emita dicha agencia	
Fórmula de cálculo	Número de informes negativos de la ANECA	
Fuente	Vicerrectorado de Ordenación Académica	
Responsable	Vicerrectorado de Ordenación Académica	
Periodicidad	Anual, antes de la revisión del Sistema	

Edición	Fecha	Motivo de la modificación
00	30/04/08	Edición Inicial

Elaboración: Vicerrectorado de Ordenación Académica Fecha: 15/04/08	Revisión: Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social Fecha: 24/04/08	Aprobación: Consejo de Gobierno Fecha: 30/04/08
--	--	--



FICHA TÉCNICA DE INDICADOR		Código IN40
Denominación	Cumplimiento de la difusión de la información	
Identificación del proceso o procesos al o a los que afecta	PC14. Información pública	
Definición	Se verificará si se cumple con el procedimiento de difusión de la información para el Sistema de Garantía de la Calidad del Centro	
Fórmula de cálculo	Sí/No	
Fuente	Centro	
Responsable	Coordinador de Calidad del Centro	
Periodicidad	Anual, antes de la revisión del Sistema	

Edición	Fecha	Motivo de la modificación
00	01/07/09	Edición Inicial

Elaboración: Comisión de Garantía de la Calidad del Centro Fecha: 29/06/09	Revisión: Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social Fecha: 30/06/09	Aprobación: Junta de Centro Fecha: 01/07/09
---	--	--

 <p>UNIVERSIDAD DE MÁLAGA</p>	<p>IN41</p>	<p><i>Facultad de Filosofía y Letras</i></p>
--	--------------------	--

FICHA TÉCNICA DE INDICADOR		Código IN41
Denominación	Nivel de satisfacción de los usuarios con respecto a la gestión de expedientes y tramitación de títulos	
Identificación del proceso o procesos al o a los que afecta	PA02. Gestión de expedientes y tramitación de títulos	
Definición	Se medirá el nivel de satisfacción de los usuarios (estudiantes) matriculados en titulaciones del Centro con respecto al proceso de gestión de expedientes y tramitación de títulos	
Fórmula de cálculo	Media de los valores de los distintos ítems de la encuesta de satisfacción	
Fuente	Secretaría General	
Responsable	Secretaría General	
Periodicidad	Anual, antes de la revisión del Sistema	

Edición	Fecha	Motivo de la modificación
00	30/04/08	Edición Inicial

<p>Elaboración:</p> <p>Secretaría General</p> <p>Fecha: 15/04/08</p>	<p>Revisión:</p> <p>Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social</p> <p>Fecha: 24/04/08</p>	<p>Aprobación:</p> <p>Consejo de Gobierno</p> <p>Fecha: 30/04/08</p>
--	--	--



FICHA TÉCNICA DE INDICADOR		Código IN42
Denominación	Número de quejas y reclamaciones recibidas sobre la gestión de expedientes y tramitación de títulos	
Identificación del proceso o procesos al o a los que afecta	PA02. Gestión de expedientes y tramitación de títulos	
Definición	Se medirá, una vez al año, el número de quejas y reclamaciones que se reciben relativas a la gestión de expedientes y tramitación de títulos Se tendrán en cuenta aquellas reclamaciones y quejas que cursen alumnos del Centro	
Fórmula de cálculo	Media de los valores de los distintos ítems de la encuesta de satisfacción	
Fuente	Secretaría General	
Responsable	Secretaría General	
Periodicidad	Anual, antes de la revisión del Sistema	

Edición	Fecha	Motivo de la modificación
00	30/04/08	Edición Inicial

Elaboración: Secretaría General Fecha: 15/04/08	Revisión: Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social Fecha: 24/04/08	Aprobación: Consejo de Gobierno Fecha: 30/04/08
--	--	--

 <p>UNIVERSIDAD DE MÁLAGA</p>	<p>IN43</p>	<p><i>Facultad de Filosofía y Letras</i></p>
--	--------------------	--

FICHA TÉCNICA DE INDICADOR		Código IN43
Denominación	Grado de cumplimiento de las necesidades de personal académico	
Identificación del proceso o procesos al o a los que afecta	PA03. Captación y selección del personal académico	
Definición	Se pretende medir el grado en que se han cubierto las necesidades de personal académico del Centro. Para ello, se medirá el porcentaje en que se han atendido a dichas necesidades, es decir, el número de peticiones cubiertas sobre el total que ha realizado el Centro.	
Fórmula de cálculo	$(N^{\circ} \text{ de necesidades cubiertas} / \text{total de peticiones realizadas}) * 100$	
Fuente	Vicerrectorado de Profesorado, Formación y Coordinación	
Responsable	Vicerrectorado de Profesorado, Formación y Coordinación	
Periodicidad	Anual, antes de la revisión del Sistema	

Edición	Fecha	Motivo de la modificación
00	30/04/08	Edición Inicial

<p>Elaboración:</p> <p>Vicerrectorado de Profesorado, Formación y Coordinación</p> <p>Fecha: 15/04/08</p>	<p>Revisión:</p> <p>Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social</p> <p>Fecha: 24/04/08</p>	<p>Aprobación:</p> <p>Consejo de Gobierno</p> <p>Fecha: 30/04/08</p>
---	--	--



FICHA TÉCNICA DE INDICADOR		Código IN44
Denominación	Relación porcentual entre el número total de PDI funcionario sobre el total de PDI	
Identificación del proceso o procesos al o a los que afecta	PA03. Captación y selección del personal académico	
Definición	Con este indicador se pretende medir la estabilidad del personal académico Se calculará midiendo el porcentaje de profesores funcionarios que imparten docencia en el Centro con respecto al total de profesores que imparten docencia en el Centro	
Fórmula de cálculo	$(N^{\circ} \text{ de PDI funcionario} / \text{total de PDI}) * 100$	
Fuente	Vicerrectorado de Profesorado, Formación y Coordinación	
Responsable	Vicerrectorado de Profesorado, Formación y Coordinación	
Periodicidad	Anual, antes de la revisión del Sistema	

Edición	Fecha	Motivo de la modificación
00	30/04/08	Edición Inicial

Elaboración: Vicerrectorado de Profesorado, Formación y Coordinación Fecha: 15/04/08	Revisión: Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social Fecha: 24/04/08	Aprobación: Consejo de Gobierno Fecha: 30/04/08
---	--	--



FICHA TÉCNICA DE INDICADOR		Código IN45
Denominación	Porcentaje de mujeres entre el total de PDI	
Identificación del proceso o procesos al o a los que afecta	PA03. Captación y selección del personal académico	
Definición	Con este indicador se pretende medir el grado de paridad Se calculará midiendo el porcentaje de profesoras que imparten docencia en el Centro con respecto al total de profesores que imparten docencia en el Centro	
Fórmula de cálculo	$(N^{\circ} \text{ de PDI mujeres} / \text{total de PDI}) * 100$	
Fuente	Vicerrectorado de Profesorado, Formación y Coordinación	
Responsable	Vicerrectorado de Profesorado, Formación y Coordinación	
Periodicidad	Anual, antes de la revisión del Sistema	

Edición	Fecha	Motivo de la modificación
00	30/04/08	Edición Inicial

Elaboración: Vicerrectorado de Profesorado, Formación y Coordinación Fecha: 15/04/08	Revisión: Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social Fecha: 24/04/08	Aprobación: Consejo de Gobierno Fecha: 30/04/08
---	--	--



FICHA TÉCNICA DE INDICADOR		Código IN46
Denominación	Realización del informe global de la Universidad	
Identificación del proceso o procesos al o a los que afecta	PA03. Captación y selección del personal académico	
Definición	Se medirá si, tal y como marca el procedimiento, se realiza el informe global de la Universidad que analiza cómo se ha ejecutado el procedimiento y las posibles mejoras al mismo	
Fórmula de cálculo	Sí/No	
Fuente	Vicerrectorado de Profesorado, Formación y Coordinación	
Responsable	Vicerrectorado de Profesorado, Formación y Coordinación	
Periodicidad	Anual, antes de la revisión del Sistema	

Edición	Fecha	Motivo de la modificación
00	30/04/08	Edición Inicial

Elaboración: Vicerrectorado de Profesorado, Formación y Coordinación Fecha: 15/04/08	Revisión: Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social Fecha: 24/04/08	Aprobación: Consejo de Gobierno Fecha: 30/04/08
---	--	--

 UNIVERSIDAD DE MÁLAGA	IN47	<i>Facultad de Filosofía y Letras</i>
--	-------------	---

FICHA TÉCNICA DE INDICADOR		Código IN47
Denominación	Porcentaje de informes de Departamentos/Centros recibidos	
Identificación del proceso o procesos al o a los que afecta	PA03. Captación y selección del personal académico	
Definición	<p>Cada Departamento y Centro que hayan realizado peticiones de necesidades de PDI, tendrá que realizar un informe donde se justifique el grado de cobertura de estas necesidades</p> <p>Con este indicador se calculará el porcentaje de informes que ha recibido el Vicerrectorado de Profesorado, Formación y Coordinación de aquellos Departamentos (con docencia en el Centro) que hubiesen realizado peticiones, así como del propio Centro</p>	
Fórmula de cálculo	$(N^{\circ} \text{ de informes recibidos} / \text{total a recibir}) * 100$	
Fuente	Vicerrectorado de Profesorado, Formación y Coordinación	
Responsable	Vicerrectorado de Profesorado, Formación y Coordinación	
Periodicidad	Anual, antes de la revisión del Sistema	

Edición	Fecha	Motivo de la modificación
00	30/04/08	Edición Inicial

Elaboración: Vicerrectorado de Profesorado, Formación y Coordinación Fecha: 15/04/08	Revisión: Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social Fecha: 24/04/08	Aprobación: Consejo de Gobierno Fecha: 30/04/08
---	--	--

 <p>UNIVERSIDAD DE MÁLAGA</p>	<p>IN48</p>	<p><i>Facultad de Filosofía y Letras</i></p>
--	--------------------	--

FICHA TÉCNICA DE INDICADOR		Código IN48
Denominación	Nivel de cumplimiento de la oferta pública	
Identificación del proceso o procesos al o a los que afecta	PA04. Captación y selección del personal de administración y servicios	
Definición	A través de este indicador, se puede conocer el porcentaje de plazas que se cubren de la oferta pública	
Fórmula de cálculo	$(N^{\circ} \text{ de plazas convocadas} / n^{\circ} \text{ de plazas de la oferta pública}) * 100$	
Fuente	Vicegerencia de RRHH	
Responsable	Vicegerencia de RRHH	
Periodicidad	Anual, antes de la revisión del sistema	

Edición	Fecha	Motivo de la modificación
00	30/04/08	Edición Inicial

<p>Elaboración:</p> <p>Vicegerencia de Recursos Humanos</p> <p>Fecha: 15/04/08</p>	<p>Revisión:</p> <p>Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social</p> <p>Fecha: 24/04/08</p>	<p>Aprobación:</p> <p>Consejo de Gobierno</p> <p>Fecha: 30/04/08</p>
---	---	---



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

Edición	Fecha	Motivo de la modificación
00	30/04/08	Edición Inicial

Elaboración: Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social Fecha: 15/04/08	Revisión: Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social Fecha: 24/04/08	Aprobación: Consejo de Gobierno Fecha: 30/04/08
---	--	--

 <p>UNIVERSIDAD DE MÁLAGA</p>	<p>IN50</p>	<p><i>Facultad de Filosofía y Letras</i></p>
--	--------------------	--

FICHA TÉCNICA DE INDICADOR		Código IN50
Denominación	Porcentaje de informes valorativos del proceso recibidos	
Identificación del proceso o procesos al o a los que afecta	PA05. Evaluación, promoción, reconocimiento e incentivos del personal académico	
Definición	<p>Según el procedimiento, anualmente se solicita de los Centros y Departamentos un informe valorativo sobre el proceso visto desde su Unidad</p> <p>Con este indicador analizaremos el porcentaje de informes que ha recibido el Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social, respecto al total que debería haber recibido de Departamentos (con docencia en el Centro) y del propio Centro</p>	
Fórmula de cálculo	$(N^{\circ} \text{ de informes recibidos} / \text{total informes a recibir}) * 100$	
Fuente	Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social	
Responsable	Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social	
Periodicidad	Anual, antes de la revisión del Sistema	

Edición	Fecha	Motivo de la modificación
00	30/04/08	Edición Inicial

<p>Elaboración:</p> <p>Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social</p> <p>Fecha: 15/04/08</p>	<p>Revisión:</p> <p>Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social</p> <p>Fecha: 24/04/08</p>	<p>Aprobación:</p> <p>Consejo de Gobierno</p> <p>Fecha: 30/04/08</p>
--	---	---

 <p>UNIVERSIDAD DE MÁLAGA</p>	<p>IN51</p>	<p><i>Facultad de Filosofía y Letras</i></p>
--	--------------------	--

FICHA TÉCNICA DE INDICADOR		Código IN51
Denominación	Porcentaje de servicios con una gestión por procesos	
Identificación del proceso o procesos al o a los que afecta	PA06. Evaluación, promoción, reconocimiento e incentivos del personal de administración y servicios	
Definición	A través de este indicador se puede conocer los servicios o unidades (del Centro) que tienen implantada una gestión por procesos	
Fórmula de cálculo	$(N^{\circ} \text{ de servicios o unidades con gestión por procesos} / n^{\circ} \text{ total de servicios o unidades del Centro}) * 100$	
Fuente	Vicegerencia de Organización y Mejora de los Servicios	
Responsable	Vicegerencia de Organización y Mejora de los Servicios	
Periodicidad	Anual, antes de la revisión del sistema	

Edición	Fecha	Motivo de la modificación
00	30/04/08	Edición Inicial

<p>Elaboración:</p> <p>Vicegerencia de Organización y Mejora de los Servicios</p> <p>Fecha: 15/04/08</p>	<p>Revisión:</p> <p>Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social</p> <p>Fecha: 24/04/08</p>	<p>Aprobación:</p> <p>Consejo de Gobierno</p> <p>Fecha: 30/04/08</p>
--	--	--

 <p>UNIVERSIDAD DE MÁLAGA</p>	<p>IN52</p>	<p><i>Facultad de Filosofía y Letras</i></p>
--	--------------------	--

FICHA TÉCNICA DE INDICADOR		Código IN52
Denominación	Porcentaje de puestos con competencias definidas	
Identificación del proceso o procesos al o a los que afecta	PA06. Evaluación, promoción, reconocimiento e incentivos del personal de administración y servicios	
Definición	A través de este indicador se puede conocer el porcentaje de puestos de trabajo (de PAS del Centro) que tienen definidas las competencias	
Fórmula de cálculo	$(N^{\circ} \text{ de puestos con competencias definidas} / n^{\circ} \text{ total de puestos de trabajo del Centro}) * 100$	
Fuente	Vicegerencia de RRHH	
Responsable	Vicegerencia de RRHH	
Periodicidad	Anual, antes de la revisión del sistema	

Edición	Fecha	Motivo de la modificación
00	30/04/08	Edición Inicial

<p>Elaboración:</p> <p>Vicegerencia de Recursos Humanos</p>	<p>Revisión:</p> <p>Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social</p>	<p>Aprobación:</p> <p>Consejo de Gobierno</p>
<p>Fecha: 15/04/08</p>	<p>Fecha: 24/04/08</p>	<p>Fecha: 30/04/08</p>

 <p>UNIVERSIDAD DE MÁLAGA</p>	<p>IN53</p>	<p><i>Facultad de Filosofía y Letras</i></p>
--	--------------------	--

FICHA TÉCNICA DE INDICADOR		Código IN53
Denominación	Número de personas promocionadas por servicio	
Identificación del proceso o procesos al o a los que afecta	PA06. Evaluación, promoción, reconocimiento e incentivos del personal de administración y servicios	
Definición	A través de este indicador se puede conocer el número de personal de administración y servicios del Centro que se han promocionado Se distinguirá entre las distintas Unidades o Servicios del Centro	
Fórmula de cálculo	Número de personas promocionadas por Servicios o Unidades del Centro	
Fuente	Vicegerencia de RRHH	
Responsable	Vicegerencia de RRHH	
Periodicidad	Anual, antes de la revisión del sistema	

Edición	Fecha	Motivo de la modificación
00	30/04/08	Edición Inicial

<p>Elaboración:</p> <p>Vicegerencia de Recursos Humanos</p> <p>Fecha: 15/04/08</p>	<p>Revisión:</p> <p>Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social</p> <p>Fecha: 24/04/08</p>	<p>Aprobación:</p> <p>Consejo de Gobierno</p> <p>Fecha: 30/04/08</p>
--	--	--

 <p>UNIVERSIDAD DE MÁLAGA</p>	<p>IN54</p>	<p><i>Facultad de Filosofía y Letras</i></p>
--	--------------------	--

FICHA TÉCNICA DE INDICADOR		Código IN54
Denominación	Porcentaje de profesores que participan en actividades de formación organizadas en la UMA	
Identificación del proceso o procesos al o a los que afecta	PA07. Formación del personal académico	
Definición	A través de este indicador se puede conocer el porcentaje de PDI con docencia en el Centro que participa en actividades de formación organizadas por el Vicerrectorado de Profesorado, Formación y Coordinación y por el Vicerrectorado de Innovación y Desarrollo Tecnológico.	
Fórmula de cálculo	$(N^{\circ} \text{ de PDI que participa en actividades de formación} / \text{total de PDI}) * 100$	
Fuente	Vicerrectorado de Profesorado, Formación y Coordinación Vicerrectorado de Innovación y Desarrollo Tecnológico	
Responsable	Vicerrectorado de Profesorado, Formación y Coordinación Vicerrectorado de Innovación y Desarrollo Tecnológico	
Periodicidad	Anual, antes de la revisión del sistema	

Edición	Fecha	Motivo de la modificación
00	30/04/08	Edición Inicial
01	01/07/09	Modificación de los órganos de elaboración

<p>Elaboración: Vicerrectorado de Profesorado, Formación y Coordinación Vicerrectorado de Innovación y Desarrollo Tecnológico</p> <p>Fecha: 05/02/09</p>	<p>Revisión: Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social</p> <p>Fecha: 06/02/09</p>	<p>Aprobación: Consejo de Gobierno</p> <p>Fecha: dd/mm/aa</p>
--	---	---



FICHA TÉCNICA DE INDICADOR		Código IN55
Denominación	Grado de satisfacción del PDI con la formación recibida	
Identificación del proceso o procesos al o a los que afecta	PA07. Formación del personal académico	
Definición	Se medirá el grado de satisfacción del profesorado, a través de la encuesta de satisfacción que se realiza al PDI que participa en actividades de formación, organizadas por el Vicerrectorado de Profesorado, Formación y Coordinación y por el Vicerrectorado de Innovación y Desarrollo Tecnológico. Con la finalización de cada actividad formativa se pasará la mencionada encuesta	
Fórmula de cálculo	Media de los ítems de la encuesta	
Fuente	Vicerrectorado de Profesorado, Formación y Coordinación Vicerrectorado de Innovación y Desarrollo Tecnológico.	
Responsable	Vicerrectorado de Profesorado, Formación y Coordinación Vicerrectorado de Innovación y Desarrollo Tecnológico.	
Periodicidad	Anual, antes de la revisión del sistema	

Edición	Fecha	Motivo de la modificación
00	30/04/08	Edición Inicial
01	01/07/09	Modificación de los órganos de elaboración

Elaboración: Vicerrectorado de Profesorado, Formación y Coordinación Vicerrectorado de Innovación y Desarrollo Tecnológico Fecha: 05/02/09	Revisión: Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social Fecha: 06/02/09	Aprobación: Consejo de Gobierno Fecha: dd/mm/aa
---	---	---

 UNIVERSIDAD DE MÁLAGA	IN56	<i>Facultad de Filosofía y Letras</i>
--	-------------	---

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

Edición	Fecha	Motivo de la modificación
00	30/04/08	Edición Inicial

Elaboración: Vicegerencia de Recursos Humanos Fecha: 15/04/08	Revisión: Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social Fecha: 24/04/08	Aprobación: Consejo de Gobierno Fecha: 30/04/08
--	--	--



FICHA TÉCNICA DE INDICADOR		Código IN57
Denominación	Grado de satisfacción del personal de administración y servicios con la formación recibida	
Identificación del proceso o procesos al o a los que afecta	PA08. Formación del personal de administración y servicios	
Definición	A través de este indicador se puede conocer la opinión del personal de administración y servicios sobre el grado de satisfacción de las distintas actividades formación organizadas por la UMA La información del indicador se ha de proporcionar por acción formativa donde haya participado el personal del Centro	
Fórmula de cálculo	Media de los valores de los distintos ítems de la encuesta de satisfacción	
Fuente	Vicegerencia de RRHH	
Responsable	Vicegerencia de RRHH	
Periodicidad	Anual, antes de la revisión del sistema	

Edición	Fecha	Motivo de la modificación
00	30/04/08	Edición Inicial

Elaboración: Vicegerencia de Recursos Humanos Fecha: 15/04/08	Revisión: Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social Fecha: 24/04/08	Aprobación: Consejo de Gobierno Fecha: 30/04/08
--	--	--



FICHA TÉCNICA DE INDICADOR		Código IN58
Denominación	Satisfacción de los grupos de interés con respecto a los recursos materiales	
Identificación del proceso o procesos al o a los que afecta	PA09. Gestión de recursos materiales	
Definición	Se medirá a través de la encuesta que se realizará a los distintos grupos de interés, usuarios directos de los recursos materiales del Centro: alumnos, PDI y PAS Se tomará el valor medio de los ítems que se destinen a medir los recursos materiales	
Fórmula de cálculo	Media de los ítems de la encuesta	
Fuente	Centro	
Responsable	Coordinador de Calidad del Centro	
Periodicidad	Anual, antes de la revisión del sistema	

Edición	Fecha	Motivo de la modificación
00	01/07/09	Edición Inicial

Elaboración: Comisión de Garantía de la Calidad del Centro Fecha: 29/06/09	Revisión: Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social Fecha: 30/06/09	Aprobación: Junta de Centro Fecha: 01/07/09
---	--	--



FICHA TÉCNICA DE INDICADOR		Código IN59
Denominación	Número de puestos de trabajo por estudiante	
Identificación del proceso o procesos al o a los que afecta	PA09. Gestión de recursos materiales	
Definición	Se calculará el número de puestos de trabajo (en biblioteca, sala de estudios, aulas de informática,...) del Centro con respecto al número de alumnos matriculados en el mismo De esta forma, se pretende medir la adecuación de los recursos materiales del Centro	
Fórmula de cálculo	Nº de puestos de trabajo del Centro/nº de alumnos del Centro	
Fuente	Centro	
Responsable	Coordinador de Calidad del Centro	
Periodicidad	Anual, antes de la revisión del sistema	

Edición	Fecha	Motivo de la modificación
00	01/07/09	Edición Inicial

Elaboración: Comisión de Garantía de la Calidad del Centro Fecha: 29/06/09	Revisión: Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social Fecha: 30/06/09	Aprobación: Junta de Centro Fecha: 01/07/09
---	--	--

 UNIVERSIDAD DE MÁLAGA	IN60	<i>Facultad de Filosofía y Letras</i>
--	-------------	---

FICHA TÉCNICA DE INDICADOR		Código IN60
Denominación	Número de reclamaciones recibidas en los servicios	
Identificación del proceso o procesos al o a los que afecta	PA10. Gestión de los servicios	
Definición	Se distinguirá entre los distintos Servicios del Centro, así como el total del Centro Se calculará el número de reclamaciones que se reciben anualmente	
Fórmula de cálculo	Nº de reclamaciones recibidas en los servicios del Centro	
Fuente	Centro	
Responsable	Coordinador de Calidad del Centro	
Periodicidad	Anual, antes de la revisión del sistema	

Edición	Fecha	Motivo de la modificación
00	01/07/09	Edición Inicial

Elaboración: Comisión de Garantía de la Calidad del Centro Fecha: 29/06/09	Revisión: Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social Fecha: 30/06/09	Aprobación: Junta de Centro Fecha: 01/07/09
---	--	--



FICHA TÉCNICA DE INDICADOR		Código IN61
Denominación	Nivel de satisfacción de los usuarios de los servicios	
Identificación del proceso o procesos al o a los que afecta	PA10. Gestión de los servicios	
Definición	En los distintos Servicios o Unidades del Centro se realizarán encuestas de satisfacción a los usuarios de los mismos, así viene marcado por el Complemento de Productividad del PAS Se realizará una distinción de resultados por Servicio o Unidad, así como el total del Centro	
Fórmula de cálculo	Media de los ítems de la encuesta	
Fuente	Vicegerencia de Organización y Mejora de los Servicios	
Responsable	Vicegerencia de Organización y Mejora de los Servicios	
Periodicidad	Anual, antes de la revisión del sistema	

Edición	Fecha	Motivo de la modificación
00	30/04/08	Edición Inicial

Elaboración: Vicegerencia de Organización y Mejora de los Servicios Fecha: 15/04/08	Revisión: Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social Fecha: 24/04/08	Aprobación: Consejo de Gobierno Fecha: 30/04/08
--	--	--



FICHA TÉCNICA DE INDICADOR		Código IN62
Denominación	Numero de incidencias, sugerencias y quejas atendidas	
Identificación del proceso o procesos al o a los que afecta	PA11. Gestión y revisión de incidencias, reclamaciones y sugerencias	
Definición	Se medirá el número de incidencias, sugerencias y quejas atendidas por el Centro, en el periodo que se ha establecido en el proceso PA11	
Fórmula de cálculo	Numero de incidencias, sugerencias y quejas atendidas	
Fuente	Centro	
Responsable	Coordinador de Calidad del Centro	
Periodicidad	Anual, antes de la revisión del sistema	

Edición	Fecha	Motivo de la modificación
00	01/07/09	Edición Inicial

Elaboración: Comisión de Garantía de la Calidad del Centro Fecha: 29/06/09	Revisión: Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social Fecha: 30/06/09	Aprobación: Junta de Centro Fecha: 01/07/09
---	--	--

 <p>UNIVERSIDAD DE MÁLAGA</p>	<p>IN63</p>	<p><i>Facultad de Filosofía y Letras</i></p>
--	--------------------	--

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

Edición	Fecha	Motivo de la modificación
00	01/07/09	Edición Inicial

<p>Elaboración:</p> <p>Comisión de Garantía de la Calidad del Centro</p> <p>Fecha: 29/06/09</p>	<p>Revisión:</p> <p>Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social</p> <p>Fecha: 30/06/09</p>	<p>Aprobación:</p> <p>Junta de Centro</p> <p>Fecha: 01/07/09</p>
--	---	---



FICHA TÉCNICA DE INDICADOR		Código IN64
Denominación	Porcentaje de encuestas realizadas sobre el total de encuestas solicitadas	
Identificación del proceso o procesos al o a los que afecta	PA12. Satisfacción de necesidades y expectativas de los grupos de interés	
Definición	Se medirá el porcentaje de encuestas que se realizan con respecto al total que solicita el Centro, en relación al Sistema de Garantía Interna de la Calidad	
Fórmula de cálculo	$(N^{\circ} \text{ de encuestas realizadas} / \text{total solicitadas}) * 100$	
Fuente	Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social	
Responsable	Coordinador de Calidad	
Periodicidad	Anual, antes de la revisión del sistema	

Edición	Fecha	Motivo de la modificación
00	01/07/09	Edición Inicial

Elaboración: Comisión de Garantía de la Calidad del Centro Fecha: 29/06/09	Revisión: Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social Fecha: 30/06/09	Aprobación: Junta de Centro Fecha: 01/07/09
---	--	--

 <p>UNIVERSIDAD DE MÁLAGA</p>	<p>IN65</p>	<p><i>Facultad de Filosofía y Letras</i></p>
--	--------------------	--

FICHA TÉCNICA DE INDICADOR		Código IN65
Denominación	Nivel de satisfacción de los usuarios	
Identificación del proceso o procesos al o a los que afecta	PA12. Satisfacción de necesidades y expectativas de los grupos de interés	
Definición	Se distinguirá entre las distintas encuestas realizadas en el Centro Se medirá el nivel de satisfacción de los usuarios	
Fórmula de cálculo	Media de los ítems de la encuesta	
Fuente	Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social	
Responsable	Coordinador de Calidad	
Periodicidad	Anual, antes de la revisión del sistema	

Edición	Fecha	Motivo de la modificación
00	01/07/09	Edición Inicial

<p>Elaboración:</p> <p>Comisión de Garantía de la Calidad del Centro</p> <p>Fecha: 29/06/09</p>	<p>Revisión:</p> <p>Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social</p> <p>Fecha: 30/06/09</p>	<p>Aprobación:</p> <p>Junta de Centro</p> <p>Fecha: 01/07/09</p>
---	--	--