

Universidad de Extremadura  
Facultad de Ciencias de la Documentación y la Comunicación

**Catálogo de Indicadores de gestión de procesos**  
**SGIC-FDyC**  
Versión 02

Diciembre de 2018

## Índice general

<b>Presentación</b> .....	4
<b>P/ES004_FDyC5. Proceso para definir la política y objetivos de calidad</b> .....	5
▢ Porcentaje de acciones de calidad realizadas.....	5
<b>P/ES005_FDyC5. Proceso de análisis de resultados</b> .....	5
▢ Porcentaje de informes anuales de calidad elaborados.....	5
▢ Porcentaje de acciones de mejora de calidad acometidas.....	5
▢ Porcentaje de acciones de mejora de calidad completamente implantadas.....	6
<b>P/ES006_FDyC6. Proceso de publicación de información</b> .....	6
▢ Porcentaje de documentos del PPIT publicados en el plazo establecido.....	6
<b>P/CL009_FDyC6. Proceso para el desarrollo de las enseñanzas</b> .....	6
▢ Porcentaje de planes docentes informados favorablemente en tiempo y forma.....	6
▢ Número de quejas relativas al cumplimiento de obligaciones docentes.....	7
<b>P/CL010_FDyC7. Proceso de orientación al estudiante</b> .....	7
▢ Porcentaje de estudiantes inscritos en el PATT de primer curso.....	7
▢ Porcentaje de estudiantes que han superado el PATT.....	7
▢ Porcentaje de profesores participantes en el PATT de primer curso.....	8
▢ Promedio de estudiantes por profesor.....	8
▢ Grado de satisfacción de los estudiantes con la utilidad del PATT.....	8
▢ Grado de satisfacción de los profesores tutores con el PATT.....	8
<b>P/CL011_FDyC. 9. Proceso de gestión de prácticas externas</b> .....	9
▢ Número de entidades externas participantes en el programa de prácticas.....	9
▢ Ratio de plazas de prácticas externas ofertadas por alumnos matriculados.....	9
▢ Grado de satisfacción de los alumnos con la oferta de prácticas.....	9
▢ Grado de satisfacción de los alumnos con la organización de las prácticas.....	10
▢ Grado de satisfacción de los tutores externos.....	10
▢ Grado de satisfacción de los tutores académicos.....	10
<b>P/CL012_FDyC. Proceso de reclamaciones</b> .....	11
▢ Número de reclamaciones de evaluación académica presentadas.....	11
▢ Porcentaje de reclamaciones de evaluación académica resueltas favorablemente.....	11
▢ Porcentaje de reclamaciones de evaluación académica resueltas en el plazo establecido.....	11
▢ Número de reclamaciones generales presentadas.....	11
▢ Porcentaje de reclamaciones generales resueltas favorablemente.....	12
▢ Porcentaje de reclamaciones generales resueltas en el plazo establecido.....	12
<b>P/CL500_FDyC. Proceso de gestión y exposición del TFG y del TFM</b> .....	12
▢ Número de profesores que ofertan TFG/TFM.....	12
▢ Ratio de TFG/TFM ofertados por alumnos matriculados.....	13
<b>P/SO005_FDyC. Proceso de gestión de los recursos materiales y servicios del centro</b> .....	13
▢ Promedio de alumnos por puesto en aulas de mobiliario.....	13
▢ Promedio de alumnos por puesto en aulas de informática.....	13
▢ Promedio de alumnos por puesto en biblioteca.....	14
▢ Porcentaje de gastos de mantenimiento y conservación sobre el total de gastos corrientes.....	14
▢ Porcentaje de gastos de inversión sobre el total de gastos corrientes.....	14

<b>P/SO500_FDyC. Proceso de mantenimiento de la página web</b> .....	14
▯ Porcentaje de secciones de la página web revisadas en cada período de revisión.....	14
<b>PR/SO005_FDyC. Procedimiento para la elaboración de los informes anuales de calidad</b> .....	15
<i>V. indicadores del P/ES005_FDyC. Proceso de Análisis de resultados</i>	
<b>PR/SO007_FDyC. Procedimiento de evaluación de la actividad docente del profesorado</b> .....	15
▯ Porcentaje de profesores con docencia en el centro con informe anual positivo .....	15
▯ Porcentaje de profesores con docencia en el centro con informe anual parcialmente negativo .....	16
<b>PR/SO008_FDyC. Procedimiento para el control de documentación y registro</b> .....	16
▯ N° de errores encontrados en la generación y control de docs. y registros en procesos de auditoría.....	16

## PRESENTACIÓN

El presente catálogo de indicadores corresponde a los procesos del Sistema Interno de Garantía de Calidad (SGIC) de la Facultad de Ciencias de la Documentación y la Comunicación. Se ha elaborado con el fin de facilitar el cálculo, aplicación e interpretación de los indicadores correspondientes a los diferentes procesos del SGIC. Con su elaboración se ha pretendido crear una herramienta que contribuya a conseguir mayor objetividad en la evaluación de los procesos, independientemente de la persona encargada de su realización.

El catálogo se encuentra estructurado en 14 apartados, correspondientes a los 14 procesos existentes en el SGIC de la Facultad:

- Procesos estratégicos
  - o Proceso para definir la política y objetivos de calidad
  - o Proceso de análisis de resultados
  - o Procesos de publicación de información
  
- Procesos clave
  - o Proceso para el desarrollo de las enseñanzas
  - o Proceso de orientación al estudiante
  - o Proceso de gestión de prácticas externas
  - o Proceso de reclamaciones
  - o Proceso de gestión y exposición de TFG/TFM
  
- Procesos de soporte
  - o Proceso de gestión de los recursos materiales y servicios del centro
  - o Proceso de mantenimiento de la página web
  - o Procedimiento para la elaboración de los informes anuales de calidad
  - o Procedimiento de realización de la encuesta de satisfacción de estudiantes
  - o Procedimiento para la evaluación de la actividad docentes del profesorado
  - o Procedimiento para el control de documentación y registro

Los indicadores han sido extraídos de los propios documentos de los procesos y de cada uno de ellos se proporciona la siguiente información:

1. Número correlativo de indicador
2. Código del indicador (vinculado con el correspondiente proceso)
3. Definición del indicador
4. Finalidad
5. Cálculo del indicador
6. Fuente o fuentes de los datos
7. Observaciones sobre su aplicación e interpretación

El catálogo es complementario de otras dos herramientas del sistema: los respectivos procedimientos reguladores de los procesos y los indicadores calculados.

La segunda versión del catálogo de indicadores se ha llevado a cabo siguiendo las recomendaciones de los auditores encargados de realizar la Auditoría Externa del SGIC, celebrada en el marco del programa AUDIT. Es resultado de la labor de reflexión y sistematización del Grupo de Trabajo de Evaluación de Indicadores, integrado por D. Vicente Guerrero Bote (Decano), D. Jesús María Álvarez Llorente (Vicedecano de Coordinación de Procesos y Transparencia), D<sup>a</sup>. Margarita Pérez Pulido (Coordinadora de la Comisión de Calidad del Máster en Gestión de Información en Redes Sociales y Productos digitales en Internet), D<sup>a</sup>. María Jesús Salas Olgado (Administradora del Centro), D. Antonio David Gómez Romero (representante de los alumnos) y D. José Luis Bonal Zazo (Responsable de Calidad del Centro).

P/ES004\_FDyC  
 PROCESO PARA DEFINIR LA POLÍTICA Y OBJETIVOS DE CALIDAD

▪ **Porcentaje de acciones de calidad realizadas**

NÚMERO	1
CÓDIGO	P/ES004_FDyC_I1
DEFINICIÓN	Porcentaje de acciones de calidad realizadas durante un curso académico.
FINALIDAD	Conocer el nivel de cumplimiento de las acciones de calidad establecidas en la Política y Objetivos de Calidad del Centro.
CÁLCULO	Nº. de acciones de calidad realizadas en un curso académico x 100 / nº de acciones de calidad planteadas para ese curso.
FUENTE	Política y objetivos de calidad (P/ES004_FDyC_D003); Informe anual de cumplimiento de objetivos (P/ES004_FDyC_D005).
OBSERVACIONES	

P/ES005\_FDyC  
 PROCESO DE ANÁLISIS DE RESULTADOS

▪ **Porcentaje de informes anuales de calidad elaborados**

NÚMERO	2
CÓDIGO	P/ES005_FDyC_I1
DEFINICIÓN	Porcentaje de informes anuales de calidad elaborados (Centro y Titulaciones) en un curso académico.
FINALIDAD	Verificar que el proceso de análisis de resultados se lleva a cabo de forma integral mediante la elaboración de todos los informes requeridos.
CÁLCULO	Nº. de informes anuales de calidad elaborados en un curso académico x 100 / Nº. total de informes anuales de calidad que deben ser elaborados en ese curso académico.
FUENTE	Informe anual de calidad del centro (P/ES005_FDyC_D004); Informes anuales de calidad de las titulaciones (P/ES005_FDyC_D005).
OBSERVACIONES	

▪ **Porcentaje de acciones de mejora de calidad acometidas**

NÚMERO	3
CÓDIGO	P/ES005_FDyC_I2
DEFINICIÓN	Porcentaje de acciones de mejora de calidad <b>iniciadas</b> durante un curso académico.
FINALIDAD	Conocer el nivel de cumplimiento de las acciones de mejora establecidas en los informes anuales de calidad.
CÁLCULO	Nº de acciones de mejora de <b>acometidas</b> durante un curso académico x 100 / Nº total de acciones de mejora de calidad propuestas para ese curso.
FUENTE	Informe anual de Calidad del Centro (P/ES005_FDyC_D004); Informe anual de calidad de la titulación (PR/SO005_FDyC_D001).
OBSERVACIONES	Este indicador se calculará de forma global y de forma individualizada por cada uno de los informes anuales de calidad (de centro y de las titulaciones). Se entiende por acciones acometidas todas aquellas que son iniciadas (tanto las que han sido implantadas completamente como las que lo han sido parcialmente).

▪ **Porcentaje de acciones de mejora de calidad completamente implantadas**

NÚMERO	4
CÓDIGO	P/ES005_FDyC_I3
DEFINICIÓN	Porcentaje de acciones de mejora de calidad <b>completamente</b> implantadas durante un curso académico.
FINALIDAD	Conocer el nivel de cumplimiento de las acciones de mejora establecidas en los informes anuales de calidad.
CÁLCULO	Nº de acciones de mejora de calidad <b>completamente</b> implantadas durante un curso académico x 100 / Nº total de acciones de mejora de calidad propuestas para ese curso.
FUENTE	Informe anual de Calidad del Centro (P/ES005_FDyC_D004); Informe anual de calidad de la titulación (PR/SO005_FDyC_D001).
OBSERVACIONES	Este indicador se calculará de forma global y de forma individualizada por cada uno de los informes anuales de calidad (de centro y de las titulaciones).

P/ES006\_FDyC  
PROCESO DE PUBLICACIÓN DE INFORMACIÓN

▪ **Porcentaje de documentos del PPIT publicados en el plazo establecido**

NÚMERO	5
CÓDIGO	P/ES006_FDyC_I1
DEFINICIÓN	Porcentaje de documentos indicados en el <i>Plan de Publicación de Información sobre las titulaciones</i> publicados en las fechas o plazos establecidos en un curso académico
FINALIDAD	Valorar el nivel de cumplimiento de plazos de publicación de información.
CÁLCULO	Nº. de documentos indicados en el <i>Plan de Publicación de Información sobre las titulaciones</i> publicados en las fechas o plazos establecidos en un curso académico x 100 / Nº. de documentos contenidos en el <i>Plan de Publicación de Información sobre las titulaciones</i> para ese curso.
FUENTE	Plan de Publicación de Información sobre las titulaciones (P/ES006_FDyC_D001)
OBSERVACIONES	

P/CL009\_FDyC  
PROCESO PARA EL DESARROLLO DE LAS ENSEÑANZAS

▪ **Porcentaje de planes docentes informados favorablemente en tiempo y forma.**

NÚMERO	6
CÓDIGO	P/CL009_FDyC_I1
DEFINICIÓN	Porcentaje de planes docentes informados favorablemente por la Comisión de Calidad de la Titulación (CCT) en tiempo y forma.
FINALIDAD	Valorar el nivel de cumplimiento de plazos y actividades en la revisión de planes docentes.
CÁLCULO	Nº. de planes docentes informados favorablemente por la CCT en tiempo y forma x 100 / Nº. total de planes docentes.
FUENTE	Informe general de validación de planes docentes (P/CL009_FDyC_D005).
OBSERVACIONES	Este indicador se calculará de forma global y de forma individualizada para cada una de las titulaciones impartidas en el Centro.

- **Número de quejas relativas al cumplimiento de obligaciones docentes**

NÚMERO	7
CÓDIGO	P/CL009_FDyC_I2
DEFINICIÓN	Número de quejas relativas al cumplimiento de las obligaciones docentes presentadas a las Comisiones de Calidad de las Titulaciones durante un curso académico.
FINALIDAD	Valorar la existencia de problemas en el desarrollo de la actividad docente.
CÁLCULO	Nº absoluto.
FUENTE	Actas de las CCT
OBSERVACIONES	

P/CL010_FDyC PROCESO DE ORIENTACIÓN AL ESTUDIANTE
--

- **Porcentaje de estudiantes inscritos en el PATT de primer curso**

NÚMERO	8
CÓDIGO	P/CL010_FDyC_I1
DEFINICIÓN	Porcentaje de estudiantes inscritos en el PATT de primer curso durante un curso académico
FINALIDAD	Conocer el nivel de aceptación y la difusión del PATT entre los alumnos de primer curso.
CÁLCULO	$\text{Nº de estudiantes inscritos en el PATT de 1º en un curso determinado} \times 100 / \text{Número de estudiantes de nueva matrícula de 1º en ese curso.}$
FUENTE	Informe anual del PATT (P/CL010_FDyC_D003)
OBSERVACIONES	Este indicador se calculará de forma global y para cada una de las titulaciones implicadas en el PATT de alumnos de primer curso.

- **Porcentaje de estudiantes que han superado el PATT**

NÚMERO	9
CÓDIGO	P/CL010_FDyC_I2
DEFINICIÓN	Porcentaje de estudiantes que han superado el Plan de Acción Tutorial para alumnos de primer curso en un curso académico determinado.
FINALIDAD	Conocer el interés de los alumnos por las actividades del PATT de primer curso.
CÁLCULO	$\text{Nº de estudiantes que han superado el PATT de 1º en un curso determinado} \times 100 / \text{Número de estudiantes inscritos en el PATT de 1º de ese curso.}$
FUENTE	Informe anual del PATT (P/CL010_FDyC_D003)
OBSERVACIONES	Este indicador se calculará de forma global y para cada una de las titulaciones implicadas en el PATT de alumnos de primer curso.

- **Porcentaje de profesores participantes en el PATT de primer curso**

NÚMERO	10
CÓDIGO	P/CL010_FDyC_I3
DEFINICIÓN	Porcentaje de profesores que participan en el PATT de primer curso en un curso determinado.
FINALIDAD	Valorar el nivel de implicación de los profesores en el PATT.
CÁLCULO	$\text{N}^\circ \text{ de profesores que participan en el PATT en un curso determinado} \times 100 / \text{N}^\circ \text{ total de profesores de la Facultad en ese curso}$
FUENTE	Plan de Acción Tutorial de las Titulaciones (P/CL010_FDyC_D001); Informe anual del PATT (P/CL010_FDyC_D003)
OBSERVACIONES	

- **Promedio de estudiantes por profesor**

NÚMERO	11
CÓDIGO	P/CL010_FDyC_I4
DEFINICIÓN	Número medio de estudiantes inscritos en el PATT de primer curso por cada profesor participante en un curso determinado.
FINALIDAD	Controlar la evolución del número de estudiantes que tutoriza cada profesor.
CÁLCULO	$\text{N}^\circ \text{ de estudiantes inscritos en el PATT de primer curso en un curso determinado} / \text{Número de profesores participantes en el PATT durante ese curso}$
FUENTE	Plan de Acción Tutorial de las Titulaciones (P/CL010_FDyC_D001); Informe anual del PATT (P/CL010_FDyC_D003)
OBSERVACIONES	Se consideran positivos los valores más reducidos, próximos a 1, ya que suponen una situación ideal de un alumno tutorizado por profesor.

- **Grado de satisfacción de los estudiantes con la utilidad del PATT.**

NÚMERO	12
CÓDIGO	P/CL010_FDyC_I5
DEFINICIÓN	Valoración de la utilidad del PATT por los alumnos en el cuestionario de satisfacción sobre el PATT en un curso determinado.
FINALIDAD	Conocer la opinión de los alumnos sobre el PATT.
CÁLCULO	Media de las puntuaciones indicadas por los alumnos.
FUENTE	Cuestionario de evaluación. Alumnos de primer curso (P/CL010_FDyC_D010)
OBSERVACIONES	Se valora de 0 a 4 puntos.

- **Grado de satisfacción de los profesores tutores con el PATT.**

NÚMERO	13
CÓDIGO	P/CL010_FDyC_I6
DEFINICIÓN	Valoración global del PATT por los profesores-tutores a través del cuestionario de satisfacción sobre el PATT en un curso determinado.
FINALIDAD	Conocer la opinión de los profesores sobre el PATT.
CÁLCULO	Media de las puntuaciones indicadas por los profesores.
FUENTE	Cuestionario de evaluación. Alumnos de primer curso (P/CL010_FDyC_D010)
OBSERVACIONES	Se valora de 0 a 10 puntos.

<p>P/CL011_FDyC          PROCESO DE GESTIÓN DE PRÁCTICAS EXTERNAS</p>
---

- **Número de entidades externas participantes en el programa de prácticas**

NÚMERO	14
CÓDIGO	P/CL011_FDyC_I1
DEFINICIÓN	Número de entidades externas que participan en el programa de prácticas de un curso académico
FINALIDAD	Valorar las relaciones institucionales de la Facultad y su proyección en el entorno profesional.
CÁLCULO	Nº absoluto.
FUENTE	Oferta de Centros de Prácticas (P/CL011_FDyC_D003)
OBSERVACIONES	

- **Ratio de plazas de prácticas externas ofertadas por alumnos matriculados**

NÚMERO	15
CÓDIGO	P/CL011_FDyC_I2
DEFINICIÓN	Ratio de plazas de prácticas externas ofertadas en un curso académico por alumnos matriculados en ese curso.
FINALIDAD	Valorar la oferta de plazas de prácticas externas.
CÁLCULO	$\text{Nº de plazas de prácticas externas ofertadas en un curso académico} / \text{Nº de alumnos matriculados en las prácticas externas durante ese curso}$
FUENTE	Oferta de Centros de Prácticas (P/CL011_FDyC_D003)
OBSERVACIONES	Este indicador se calculará de forma global y de forma individualizada para cada una de las titulaciones con prácticas externas impartidas en el Centro.

- **Grado de satisfacción de los alumnos con la oferta de prácticas**

NÚMERO	16
CÓDIGO	P/CL011_FDyC_I3
DEFINICIÓN	Valoración media de la satisfacción de los estudiantes con la oferta de prácticas realizada en la <i>Encuesta de Satisfacción de los Estudiantes con la Titulación</i> en un curso académico.
FINALIDAD	Conocer el nivel de satisfacción de los alumnos con la oferta de centros de prácticas.
CÁLCULO	Media de las puntuaciones concedidas.
FUENTE	Encuesta de Satisfacción de los Estudiantes con la Titulación.
OBSERVACIONES	Se valora de 1 a 5 puntos. Este indicador se calculará de forma global y de forma individualizada para cada una de las titulaciones con prácticas externas impartidas en el Centro.

- **Grado de satisfacción de los alumnos con la organización de las prácticas**

NÚMERO	17
CÓDIGO	P/CL011_FDyC_I4
DEFINICIÓN	Valoración media de la satisfacción de los estudiantes con la organización de las prácticas realizada en la <i>Encuesta de Satisfacción de los Estudiantes con la Titulación</i> en un curso académico.
FINALIDAD	Conocer el nivel de satisfacción de los alumnos con la <b>organización</b> de las prácticas.
CÁLCULO	Media de las puntuaciones concedidas.
FUENTE	Encuesta de Satisfacción de los Estudiantes con la Titulación
OBSERVACIONES	Se valora de 1 a 5 puntos. Este indicador se calculará de forma global y de forma individualizada para cada una de las titulaciones con prácticas externas impartidas en el Centro.

- **Grado de satisfacción de los tutores externos**

NÚMERO	18
CÓDIGO	P/CL011_FDyC_I5
DEFINICIÓN	Valoración media de la satisfacción de los tutores externos con las prácticas externas en un curso académico.
FINALIDAD	Conocer el nivel de satisfacción de los tutores externos con las prácticas.
CÁLCULO	Media de las puntuaciones concedidas.
FUENTE	Cuestionario de satisfacción de tutores externos (P/CL011_FDyC_D019)
OBSERVACIONES	Se valora de 1 a 5 puntos. Este indicador se calculará de forma global y de forma individualizada para cada una de las titulaciones con prácticas externas impartidas en el Centro.

- **Grado de satisfacción de los tutores académicos**

NÚMERO	19
CÓDIGO	P/CL011_FDyC_I6
DEFINICIÓN	Valoración media de la satisfacción de los tutores académicos con las prácticas externas en un curso académico.
FINALIDAD	Conocer el nivel de satisfacción de los tutores académicos con las prácticas.
CÁLCULO	Media de las puntuaciones concedidas.
FUENTE	Cuestionario de satisfacción de tutores académicos (P/CL011_FDyC_D020)
OBSERVACIONES	Se valora de 1 a 5 puntos. Este indicador se calculará de forma global y de forma individualizada para cada una de las titulaciones con prácticas externas impartidas en el Centro.

<p>P/CL012_FDyC          PROCESO DE RECLAMACIONES</p>
---

- **Número de reclamaciones de evaluación académica presentadas**

NÚMERO	20
CÓDIGO	P/CL012_FDyC_I1
DEFINICIÓN	Número total de reclamaciones de evaluación académica presentadas en un curso académico.
FINALIDAD	Valorar el funcionamiento de los procesos de evaluación académica.
CÁLCULO	Número absoluto.
FUENTE	Actas de las CCT.
OBSERVACIONES	

- **Porcentaje de reclamaciones de evaluación académica resueltas favorablemente**

NÚMERO	21
CÓDIGO	P/CL012_FDyC_I2
DEFINICIÓN	Porcentaje de reclamaciones de evaluación académica presentadas en un curso académico resueltas de forma favorable a lo solicitado por el alumno.
FINALIDAD	Valorar el funcionamiento de los procesos de evaluación académica
CÁLCULO	$\text{N}^\circ \text{ de reclamaciones de evaluación académica presentadas en un curso académico resueltas de forma favorable a lo solicitado por el alumno} \times 100 / \text{N}^\circ \text{ total de reclamaciones de evaluación académica presentadas en ese curso.}$
FUENTE	Actas de las CCT
OBSERVACIONES	Se entiende que una resolución favorable para un alumno es aquella que establece la corrección de la calificación o la realización de una nueva prueba de evaluación.

- **Porcentaje de reclamaciones de evaluación académica resueltas en el plazo establecido**

NÚMERO	22
CÓDIGO	P/CL012_FDyC_I3
DEFINICIÓN	Porcentaje de reclamaciones de evaluación académica presentadas en un curso académico resueltas en el plazo establecido.
FINALIDAD	Valorar el funcionamiento del proceso de reclamaciones.
CÁLCULO	$\text{N}^\circ \text{ de reclamaciones de evaluación académica presentadas en un curso académico resueltas en el plazo establecido} \times 100 / \text{N}^\circ \text{ total de reclamaciones de evaluación académica presentadas en ese curso.}$
FUENTE	Actas de las CCT
OBSERVACIONES	

- **Número de reclamaciones generales presentadas**

NÚMERO	23
CÓDIGO	P/CL012_FDyC_I4
DEFINICIÓN	Número total de reclamaciones generales presentadas en un curso académico.
FINALIDAD	Valorar el funcionamiento de servicios y recursos.
CÁLCULO	Número absoluto.
FUENTE	Registro general de documentos de la Facultad / Secretaría del Decanato
OBSERVACIONES	

▪ **Porcentaje de reclamaciones generales resueltas favorablemente**

NÚMERO	24
CÓDIGO	P/CL012_FDyC_I5
DEFINICIÓN	Porcentaje de reclamaciones generales presentadas en un curso académico resueltas de forma favorable a lo solicitado.
FINALIDAD	Valorar el funcionamiento de servicios y recursos.
CÁLCULO	$\text{N}^\circ. \text{ de reclamaciones generales presentadas en un curso académico resueltas de forma favorable a lo solicitado} \times 100 / \text{N}^\circ. \text{ total de reclamaciones generales presentadas en el mismo curso.}$
FUENTE	Registro general de documentos de la Facultad / Secretaría del Decanato
OBSERVACIONES	

▪ **Porcentaje de reclamaciones generales resueltas en el plazo establecido**

NÚMERO	25
CÓDIGO	P/CL012_FDyC_I6
DEFINICIÓN	Porcentaje de reclamaciones generales presentadas en un curso académico resueltas en el plazo establecido.
FINALIDAD	Valorar el funcionamiento del proceso de reclamaciones.
CÁLCULO	$\text{N}^\circ \text{ de reclamaciones generales presentadas en un curso académico resueltas en el plazo establecido} \times 100 / \text{N}^\circ. \text{ total de reclamaciones generales presentadas en el mismo curso.}$
FUENTE	Registro general de documentos de la Facultad / Secretaría del Decanato
OBSERVACIONES	

P/CL500\_FDyC  
 PROCESO DE GESTIÓN Y EXPOSICIÓN DEL TFG Y DEL TFM

▪ **Número de profesores que ofertan TFG/TFM**

NÚMERO	26
CÓDIGO	P/CL500_FDyC_I1
DEFINICIÓN	Número total de profesores que ofertan TFG / TFM en un curso académico.
FINALIDAD	Valorar la participación de profesores en los TFG/TFM.
CÁLCULO	Número absoluto.
FUENTE	Registro de trabajos defendidos (P/CL006_FDyC_D028). Disponible como "Archivo de trabajos" en la web
OBSERVACIONES	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Este indicador se calculará de forma global y de forma individualizada para cada una de las titulaciones impartidas en el Centro.</li> <li>▪ Este indicador debe ser analizado y contextualizado, ya que la presencia de valores elevados no siempre resulta positiva</li> </ul>

- **Ratio de TFG/TFM ofertados por alumnos matriculados**

NÚMERO	27
CÓDIGO	P/CL500_FDyC_I2
DEFINICIÓN	Ratio de TFG/TFM ofertados en un curso académico por alumnos matriculados en ese curso.
FINALIDAD	Valorar la oferta de TFG/TFM de la Facultad.
CÁLCULO	Nº de TFG/TFM ofertados en un curso académico / Nº de alumnos matriculados en la asignatura TFG/TFM durante ese curso
FUENTE	Registro de trabajos defendidos (P/CL006_FDyC_D028). Disponible como "Archivo de trabajos" en la web. Indicadores de la UTEC
OBSERVACIONES	Este indicador se calculará de forma global y de forma individualizada para cada una de las titulaciones.

P/SO005\_FDyC

PROCESO DE GESTIÓN DE LOS RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS DEL CENTRO

- **Promedio de alumnos por puesto en aulas de mobiliario**

NÚMERO	28
CÓDIGO	P/SO005_FDyC_I1
DEFINICIÓN	Relación entre el número de alumnos matriculados en las titulaciones del Centro en un curso académico y el número de puestos disponibles en las aulas ordinarias durante un curso académico
FINALIDAD	Conocer la disponibilidad de puestos en aulas y su evolución.
CÁLCULO	Número absoluto. Número de alumnos matriculados en las titulaciones del Centro en un curso académico / Número de puestos disponibles en las aulas ordinarias durante ese curso.
FUENTE	Informe anual de Calidad del Centro (P/ES005_FDyC_D004)
OBSERVACIONES	

- **Promedio de alumnos por puesto en aulas de informática**

NÚMERO	29
CÓDIGO	P/SO005_FDyC_I2
DEFINICIÓN	Relación entre el número de alumnos matriculados en las titulaciones del Centro en un curso académico y el número de puestos disponibles en las aulas de informática durante un curso académico
FINALIDAD	Conocer la disponibilidad de puestos en aulas de informática y su evolución.
CÁLCULO	Número absoluto. Número de alumnos matriculados en las titulaciones del Centro en un curso académico / Número de puestos disponibles en las aulas de informática durante ese curso.
FUENTE	Informe anual de Calidad del Centro (P/ES005_FDyC_D004)
OBSERVACIONES	

- **Promedio de alumnos por puesto en biblioteca**

NÚMERO	30
CÓDIGO	P/SO005_FDyC_I3
DEFINICIÓN	Relación entre el número de alumnos matriculados en las titulaciones del Centro en un curso académico y el número de puestos de lectura disponibles en la biblioteca durante un curso académico
FINALIDAD	Conocer la disponibilidad de puestos en la biblioteca y su evolución.
CÁLCULO	Número absoluto. Número de alumnos matriculados en las titulaciones del Centro en un curso académico / Número de puestos de lectura disponibles en la biblioteca durante ese curso.
FUENTE	Informe anual de Calidad del Centro (P/ES005_FDyC_D004)
OBSERVACIONES	

- **Porcentaje de gastos de mantenimiento y conservación sobre el total de gastos corrientes**

NÚMERO	31
CÓDIGO	P/SO005_FDyC_I4
DEFINICIÓN	Porcentaje de gastos del presupuesto ordinario dedicados a mantenimiento y conservación durante un ejercicio económico.
FINALIDAD	Conocer la evolución de gastos de mantenimiento.
CÁLCULO	Cantidad dedicada a gastos de mantenimiento y conservación durante un ejercicio económico x 100 / presupuesto total invertido durante ese ejercicio económico
FUENTE	Memoria de gestión económica (P/SO005_FDyC_D004)
OBSERVACIONES	

- **Porcentaje de gastos de inversión sobre el total de gastos corrientes**

NÚMERO	32
CÓDIGO	P/SO005_FDyC_I5
DEFINICIÓN	Porcentaje de gastos del presupuesto ordinario dedicados a inversiones durante un ejercicio económico.
FINALIDAD	Conocer la evolución de gastos de inversión.
CÁLCULO	Cantidad dedicada a gastos de inversión durante ese ejercicio económico x 100 / presupuesto total invertido durante un ejercicio económico
FUENTE	Memoria de gestión económica (P/SO005_FDyC_D004)
OBSERVACIONES	

P/SO500_FDyC PROCESO DE MANTENIMIENTO DE LA PÁGINA WEB
---

- **Porcentaje de secciones de la página web revisadas en cada período de revisión**

NÚMERO	33
CÓDIGO	P/SO500_FDyC_I1
DEFINICIÓN	Porcentaje de secciones de la página web revisadas en cada período de revisión.
FINALIDAD	Conocer el nivel de cumplimiento del proceso de revisión de la página web.
CÁLCULO	Nº. de secciones de la página web revisadas en cada período de revisión x 100 / Nº. total de secciones de la página web existente en ese período
FUENTE	Registro de revisiones de la página web (P/SO500_FDyC_D001)
OBSERVACIONES	

PR/SO005\_FDyC

PROCEDIMIENTO PARA LA ELABORACIÓN DE LOS INFORMES ANUALES DE CALIDAD

**Véase indicadores del P/ES005\_FDyC. Proceso de Análisis de Resultados**

PR/SO006\_FDyC

PROCEDIMIENTO DE REALIZACIÓN DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES

▪ **Porcentaje de asignaturas evaluadas correctamente**

NÚMERO	34
CÓDIGO	PR/SO006_FDyC_I1
DEFINICIÓN	Porcentaje de asignaturas evaluadas correctamente en un curso académico.
FINALIDAD	Valorar el funcionamiento del proceso de realización de la encuestas de satisfacción con la actividad docente del profesorado.
CÁLCULO	$\text{N}^\circ \text{ de asignaturas evaluadas correctamente en un curso académico} \times 100 / \text{N}^\circ \text{ de asignaturas que deben ser evaluadas en ese curso.}$
FUENTE	Actas de la Comisión de la Evaluación de la Docencia (PR/SO006_FDyC_D002)
OBSERVACIONES	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Este indicador se calculará de forma global y de forma individualizada para cada una de las titulaciones impartidas en el Centro.</li> <li>• Solo constarán datos de los cursos en los que se realice encuesta.</li> </ul>

PR/SO007\_FDyC

PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN DE LA ACTIVIDAD DOCENTE DEL PROFESORADO

▪ **Porcentaje de profesores con docencia en el centro con informe anual positivo**

NÚMERO	35
CÓDIGO	PR/SO007_FDyC_I1
DEFINICIÓN	Porcentaje de profesores con docencia en el centro con informe anual <b>positivo</b> en un curso académico.
FINALIDAD	Detectar incidencias en la actividad docente
CÁLCULO	$\text{N}^\circ \text{ de profesores con informe } \textbf{positivo} \text{ en un curso académico} \times 100 / \text{N}^\circ \text{ total de profesores del centro en ese curso.}$
FUENTE	Datos proporcionados por la UTEC
OBSERVACIONES	

- **Porcentaje de profesores con docencia en el centro con informe anual parcialmente negativo**

NÚMERO	36
CÓDIGO	PR/SO007_FDyC_I2
DEFINICIÓN	Porcentaje de profesores con docencia en el centro con informe anual <b>parcialmente negativo</b> en un curso académico.
FINALIDAD	Detectar incidencias en la actividad docente
CÁLCULO	$\text{N}^\circ \text{ de profesores con informe } \mathbf{parcialmente \text{ negativo}} \text{ en un curso académico} \times 100 / \text{N}^\circ \text{ total de profesores del centro en ese curso.}$
FUENTE	Datos proporcionados por la UTEC
OBSERVACIONES	

PR/SO008\_FDyC

PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE DOCUMENTACIÓN Y REGISTRO

- **Número de errores encontrados en la generación y control de documentos y registros en procesos de auditoría**

NÚMERO	37
CÓDIGO	PR/SO008_FDyC_I1
DEFINICIÓN	Número total errores encontrados en la generación y control de documentos y registros detectados en procesos de auditoría (externa o interna) en un curso académico.
FINALIDAD	Valorar la precisión de los documentos y registros del SGIC.
CÁLCULO	Nº absoluto.
FUENTE	Informes de auditorías.
OBSERVACIONES	Sólo constarán datos de los cursos en que se produzca algún tipo de auditoría.