

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       | $\text{N}^\circ$ . de acciones de calidad realizadas en un curso académico $\times 100 / \text{n}^\circ$ 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       | $\text{N}^\circ$ . de informes anuales de calidad elaborados en un curso académico $\times 100 / \text{N}^\circ$ . 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       | $\text{N}^\circ$ de acciones de mejora de <b>acometidas</b> durante un curso académico $\times 100 / \text{N}^\circ$ 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).<br>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<br>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<br/>         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       | Nº de plazas de prácticas externas ofertadas en un curso académico / 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.<br>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.<br>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.<br>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.<br>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<br/>         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<br>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.   |