



# UNIVERSIDAD DE ALMERÍA

Calidad Académica  
Sistema de Garantía de Calidad

## CENTRO

Facultad de Psicología

**aMC - Anexo al Manual de Calidad del CENTRO**

**Año**

**2024**

**Aprobado por Comisión de Calidad del CENTRO**

***viernes, 12 de abril de 2024***



## Facultad de Psicología

### 1. Introducción

El presente documento es un ANEXO del Manual de Calidad del Sistema de Garantía de Calidad (en adelante SGC), que detalla aspectos específicos del CENTRO.

Los datos **identificativos** del CENTRO, a nivel de **código, nombre y número** son:

PSI

Facultad de Psicología

10

### 2. Misión y Visión del CENTRO

Partimos de las propuestas realizadas en el IARS del año anterior sobre la revisión de Misión y Visión.

#### Propuestas de mejora/cambios del IARS del año anterior

Atiende

✓ No procede su modificación en el momento actual x

#### 2.1. Misión del CENTRO reducida (para maquetación de Carta de Servicios)

La Facultad de Psicología de la Universidad de Almería, como centro de educación superior, tiene como Misión la formación integral de sus estudiantes, con el objetivo de que egresen con los máximos niveles de capacitación científica, técnica y humana, favoreciendo el desarrollo y reconocimiento profesional en las ramas del saber de la psicología de forma ética y responsable, y asegurando la adquisición de las competencias propias de los títulos de Grado y Máster que ofrece

#### 2.2. Visión del CENTRO

La Facultad de Psicología de la Universidad de Almería desea proyectarse en el futuro como Centro:

- Excelente en los resultados de sus estudiantes y profesores.
- Comprometido con la mejora continua en la gestión de la calidad de las personas y los procesos, especialmente con la Verificación, Modificación, Seguimiento y Renovación de la Acreditación de sus títulos.
- Referente para el entorno en el campo de la psicología.

### 3. Segmentación del SGC en el CENTRO

#### 3.1. Subdivisión del CENTRO en Títulos

El CENTRO se ha establecido como la **unidad** que despliega el **Sistema de Garantía de Calidad (SGC)**. No obstante, son a través de sus Títulos donde se concreta la prestación de servicio de la docencia. Es por este motivo por el que se declara el catálogo de los mismos:

#### CódMEC Títulos Oficiales gestionados por el CENTRO

CENTRO	Facultad de Psicología
2501716	Grado en Psicología (Plan 2022)
2503870	Grado en Trabajo Social (Plan 2018)
4317977	Máster en Investigación en Ciencias del Comportamiento
4318066	Máster en Psicología Educativa
4315203	Máster en Psicología General Sanitaria

#### 3.2. Otras divisiones del CENTRO

Por último, se declaran las distintas agrupaciones de **INDICADORES** para una óptima gestión de los mismos:

#### Cód Bloque de Indicadores de CONTROL de Procesos

B.1	Resultados Clave
B.2	Enseñanza-Aprendizaje y Atención a Estudiantes
B.3	Personal Docente
B.4	Apoyo a los procesos clave

### 4. Contexto de la ORGANIZACIÓN

#### 4.1. Conocimiento de la organización y su contexto (DAFO)

Al **análisis de contexto** es fundamental para el CENTRO, ya que nos permite identificar más acertadamente las necesidades de cambio y mejora de nuestros procesos. El IARS del año anterior ofrece además propuestas de mejoras en la **adecuación de la declaración anterior** para que sean tenidas en cuenta en la presente:

#### Propuestas de mejora/cambios del IARS del año anterior

Atiende

✓ Revisar el DAFO por si fuese necesaria su actualización x

#### Análisis de Contexto (DAFO)

Tipo	Debilidades - Amenazas - Fortalezas - Oportunidades	Nº	Cód
✓ F	Buena imagen pública de la Facultad de Psicología	1	F-01



✓	<b>F</b>	Cualificación y motivación del profesorado	2	<b>F-02</b>
✓	<b>F</b>	Implicación de los estudiantes en la mejora de la calidad docente	3	<b>F-03</b>
✓	<b>F</b>	Aumento progresivo de la nota media de acceso a los títulos de la Facultad.	4	<b>F-04</b>
✓	<b>F</b>	Progresivo aumento de empresas colaboradoras en las actividades de la Facultad	5	<b>F-05</b>
✓	<b>D</b>	Elevada ratio alumno/profesor en grupos docentes	6	<b>D-06</b>
✓	<b>D</b>	Necesidad de ponteciar los contenidos prácticos y las metodlogías docentes interactivas en las enseñanzas oficiales de la Facultad	7	<b>D-07</b>
✓	<b>D</b>	Baja implicación de algunos grupos de interés en el Plan de Calidad del Centro	8	<b>D-08</b>
✓	<b>O</b>	Valoración social de la Psicología	9	<b>O-09</b>
✓	<b>O</b>	Elevado número de instituciones/organismos con los que colabora la Facultad	10	<b>O-10</b>
✓	<b>O</b>	La predisposición de profesionales a realizar una oferta ofrmativa online, permite formar nuevos estudiantes y contactarlos con egresados	11	<b>O-11</b>
✓	<b>A</b>	Páginas webs institucionales mejorables	12	<b>A-12</b>
✓	<b>A</b>	Escasez de espacios de referencia para docencia y disgregación de los despachos del profesorado	13	<b>A-13</b>
✓	<b>A</b>	Baja inserción laboral	14	<b>A-14</b>

#### 4.2. Comprensión de las necesidades/expectativas de los grupos de interés

Las **NECESIDADES Y EXPECTATIVAS** de los usuarios se **recaban a través de**: los PROCESOS declarados en el alcance y desplegados en los **procedimientos operativos**, de los **requisitos legales** y de las entradas de los usuarios recogidas en las **Quejas y Sugerencias, Encuestas de Satisfacción y Grupos de Focales**.

De todos estos inputs obtenidos, cuando sean **estructurales se incorporan a los Procesos**, los demás serán gestionados a traves de **propuestas de mejora** detalladas en apartado 6.2. Objetivos de Mejora.

Como consecuencia de lo anterior, en este apartado se declara los disitntos **GRUPOS de INTERÉS** asociandos a los PROCESOS con los que guarda relación, y por consiguiente donde se gestionan sus necesidades estructurales:

#### Propuestas de mejora/cambios del IARS del año anterior

Atiende

✓	No son necesarios cambios	x
---	---------------------------	---

#### Relación Grupos de Interés - PROCESOS

#### Procesos CONTROLADOS

Grupos de Interés	Tipo	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
✓ Estudiantes	EST	x		x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	
✓ Profesorado	PDI	x	x	x					x						x	x
✓ PTGAS	PTGAS	x	x	x											x	x
✓ Egresados	TIT												x		x	x
✓ Tutores externos de prácticas	OTR	x								x					x	x
✓ Instituciones, Empresas y Organismos	OTR														x	
✓ Empleadores	EMP												x		x	x
✓ Órganos de gestión UAL	OTR	x													x	
✓ Órganos de gobierno UAL	OTR	x													x	
✓ Centros UAL	OTR	x													x	
✓ Departamentos UAL	OTR	x													x	
✓ Colegios profesionales	PRO														x	



✓ Administraciones Públicas, Agencias	OTR																	x									
✓ Sociedad en general	OTR																		x								
✓ Futuros estudiantes y familias	FUT																				x						
✓ Otras universidades	OUS																					x					

### 4.2.1 Grupos de FOCALES

Además, el CENTRO puede declarar el concurso de **Grupos de Focales** como otro input adicional en la retroalimentación de los Grupos de Interés para conocer sus necesidades y expectativas. Del IARS anterior se puede deducir cambios en los grupos, mejoras en su gestión, etc, más allá de las conclusiones que se determinen para otros aspectos del SGC. Hay que señalar que dichas propuestas de mejora pueden afectar cualquier cuestión del SGC.

Propuestas de mejora/cambios derivadas del IARS del año anterior	PM	PC	CS	Ri	CM
--	----	----	----	----	----

✓ Profundizar en la oportunidad de mejora que suponen los grupos focales / de mejora	x				
✓ Ampliar, si es posible, los grupos focales / de mejora a otros grupos de interés	x				

### Manifestación de participación en el método de retroalimentación del usuario a través de GRUPO FOCAL

El CENTRO determina **participar en Grupos de Focales**  (en su caso, marca -x-)

Denominación del GRUPO FOCAL	Composición
------------------------------	-------------

✓ Estudiantes	Selección de 10 estudiantes
✓ Egresados	Selección de 10 egresados

### 4.3. Determinación del alcance del sistema de garantía de calidad

#### • El ALCANCE en las PERSONAS

El personal afectado por el alcance del SGC en la Universidad de Almería es:

- **Personal funcionario** del ámbito del PDI y de Administración y Servicios cualquiera que sea su situación administrativa.
- **Personal laboral con cargo al Capítulo I** del ámbito de PDI y Administración y Servicios.
- **Personal de empresas con encomienda de gestión** cuando sus procesos queden afectados por el alcance en los procesos.  
En cualquier caso, cuando este tipo de empresas se le exija implementar nuestro SGC en sus procesos se hará a través del personal de "enlace" con relación permanente en la UAL.
- **Personal laboral con cargo a otros Capítulos** siempre y cuando sus procesos hayan sido declarados afectados por el alcance en los procesos.

Teniendo en cuenta esta tipología de personal, el CENTRO procede a concretar sus particularidades:

#### Personal afectado por el alcance en el CENTRO

El conjunto del profesorado en cualquiera de sus categorías así como el personal de administración y servicios

### 4.3.1 Sistema de garantía de calidad y sus PROCESOS (Plan de Control)

Con el alcance ya concretado, el CENTRO procede a desplegar sus PROCESOS cuyos frutos son la prestación del servicio. En este sentido, se concreta lo que se denomina **PROCESOS CONTROLADOS**: son todos los **PROCESOS CLAVE** y **aquellos otros** (apoyo o estratégicos) que son objeto de estándares (controlados por indicadores). Se ha tenido en cuenta en esta nueva declaración las propuestas derivadas del año anterior (Indicadores):

Propuestas de mejora/cambios del IARS del año anterior	Atiende
--	---------

✓ Es necesario revisar la adecuación de los indicadores que forman parte del cuadro de mando	x
--	---

#### Mapa de PROCESOS

Cód	Procesos CONTROLADOS	N	Tipo
PA02	Quejas y Sugerencias	1	Apoyo
PA05	Gestión del PAS y el PDI	2	Apoyo
PA06	Auditoría Interna	3	Apoyo
PA07	Gestión de expedientes académicos y administrativos	4	Apoyo
PC02	Perfiles de ingreso y captación de nuevos estudiantes	5	Clave
PC03	Selección, Admisión y Matrícula	6	Clave
PC04	Acogida y Orientación Académica	7	Clave
PC05	Planificación y Desarrollo de la enseñanza	8	Clave
PC06	Gestión de la movilidad entrante y saliente	9	Clave
PC07	Gestión de las prácticas externas	10	Clave
PC08	Evaluación del Aprendizaje	11	Clave
PC09	Orientación profesional y gestión y revisión de la inserción laboral	12	Clave
PC10	Suspensión/extinción del título	13	Clave



PC11 Información pública y difusión

14

Clave

PC14 Recogida de necesidades, expectativas y satisfacción

15

Clave

## 5. LIDERAZGO

### 5.1. Liderazgo y Compromiso

La Decana de la Facultad de Psicología es la responsable de calidad del centro

### 5.2. Política de Calidad y Estrategia en la UAL

La **Política de Calidad**, recogida en el **Manual de Calidad del CENTRO**, junto con el Plan Estratégico de la UAL es el documento donde la alta dirección expresa el marco de referencia de despliegue de la **Mejora Continua en el CENTRO**. La revisión de la misma se incluye en el IARS y, en su caso, es trasladada al documento general.

El Plan Estratégico de la UAL es el documento donde la alta dirección expresa el marco de referencia de despliegue de la **Mejora Continua en el CENTRO**. A continuación se ofrece Objetivos del **Plan Estratégico** de la UAL:

#### Plan Estratégico

#### Plan Estratégico (OBJETIVOS Estratégicos de la UAL)

OE1.1	OE1.1 Mejorar la satisfacción integral del estudiante
OE1.2	OE1.2 Aumentar la empleabilidad de los estudiantes y fomentar su desarrollo profesional mediante la formación continua
OE1.3	OE1.3 Incrementar el grado de internacionalización de la comunidad universitaria
OE1.4	OE1.4 Incrementar el compromiso de la comunidad universitaria con la cultura
OE1.5	OE1.5 Apoyar el desarrollo personal y profesional de los RRHH
OE1.6	OE1.6 Atraer, reclutar y retener personas con talento
OE1.7	OE1.7 Incrementar las prácticas saludables y deportivas en la comunidad universitaria
OE1.8	OE1.8 Digitalizar los procesos administrativos y de gestión más importantes
OE1.9	OE1.9 Mejorar la comunicación interna
OE2.1	OE2.1 Actualizar y mejorar el mapa de titulaciones en términos de atracción de estudiantes, formación integral y empleabilidad
OE2.2	OE2.2 Promover la internacionalización del currículum y del proceso enseñanza-aprendizaje
OE2.3	OE2.3 Integrar la cultura como elemento transversal de la formación
OE2.4	OE2.4 Fomentar la igualdad de oportunidades, la diversidad y la inclusión
OE2.5	OE2.5 Mejorar la digitalización de la formación y transferencia de conocimiento
OE3.1	OE3.1 Mejorar los procesos de gestión de la investigación
OE3.2	OE3.2 Mejorar los resultados de investigación en los ámbitos estratégicos
OE3.3	OE3.3 Incrementar la oferta de actividades y la cultura científica en la comunidad universitaria y la sociedad
OE3.4	OE3.4 Incrementar la captación de recursos financieros externos, particularmente para la investigación, la transferencia de con
OE4.1	OE4.1 Mejorar el posicionamiento internacional en docencia, investigación y transferencia
OE4.2	OE4.2 Mejorar la comunicación y aumentar la colaboración con el tejido empresarial, social e institucional
OE4.3	OE4.3 Aumentar la implicación del colectivo ALUMNI con la universidad
OE4.4	OE4.4 Mejorar la contribución de la Universidad de Almería a los objetivos de desarrollo sostenible
OE4.5	OE4.5 Enriquecer la vida cultural de los ciudadanos de nuestro entorno
OE4.6	OE4.6 Incrementar el número y la participación en alianzas y redes internacionales
OE5.1	OE5.1 Aumentar la presencia de la sociedad y la comunidad universitaria en los eventos culturales de nuestro campus
OE5.2	OE5.2 Mejorar los espacios físicos y entornos virtuales para la vida universitaria
OE5.3	OE5.3 Potenciar la conexión digital con la sociedad
OE5.4	OE5.4 Alcanzar un campus sostenible y mejorar el compromiso de la comunidad universitaria con la sostenibilidad

### 5.3. Roles, responsabilidades y autoridades en la organización

Serán los establecidos en el **Manual de Calidad del CENTRO**. Además, en el **Plan de Calidad del CENTRO** se determinará, en su caso, cuantas responsabilidades operativas sean necesarias (Plan de ACCIÓN, Plan de Contingencias, Plan de Comunicación y Plan de Orientación).

## 6. PLANIFICACIÓN

### 6.2 Objetivos de MEJORA

En nuestro SGC el concepto **objetivo** queda ligado a la mejora continua (**SubPlan de Mejora**), aunque el resto de Planes también están sujetos, entre otras, a mejoras en los estándares de sus Indicadores o acciones.

La planificación y despliegue de objetivos queda afectado por el **conjunto de propuestas de mejora** según se muestra a continuación. Para mantener la trazabilidad del Plan afectado se indicará, en su caso, la **ZONA de DESPLIEGUE**. Para este propósito se configuran una serie de columnas con la siguiente denominación:

Denominación del Plan	Cód	Denominación del Plan	Cód	Denominación del Plan	Cód
Plan de MEJORA	PM	Carta de Servicios	CS	Plan de Comunicación	CM
Plan de Control	PC	Plan de Contingencias	Ri	Plan de Orientación	PO

Vamos a distinguir los inputs para la mejora según el momento de su propuesta:



- Los derivados del **año anterior** a través del IARS
- Los derivados del **presente año** a través del análisis de contexto DAFO (**Oportunidades Controlables**)

Hay que indicar, en su caso, **dónde se tiene previsto hacer efectiva la mejora (al menos tiene que haber UNA selección entre todas las entradas):**

Propuestas de Mejora derivadas del año anterior		Zona de despliegue				
Derivados del Informe Anual de Revisión del Sistema		PM	PC	CS	Ri	CM
Plan de ACCIÓN del año anterior						
✓	- Sustituyendo a la Acción nº 3. Seguir trasladando el plan anual de calidad a los docentes, a través del Decanato, y	x				
✓	- Sustituyendo a la Acción nº 12. Continuar con el máximo grado de ejecución del Plan de Comunicación de la Facu	x				
✓	Impulsar acciones no finalizadas y definir nuevos retos de mejora	x				

Propuestas de Mejora derivadas del presente año		Zona de despliegue				
Derivados del Análisis de Contexto de la Organización (Oportunidades)		PM	PC	CS	Ri	CM
Propuesta de OPORTUNIDADES Controlables derivadas del presente análisis de contexto						

Teniendo en cuenta todo lo anterior, se procede a la declaración de **OBJETIVOS Estratégicos de CENTRO** necesarios para el **Plan de MEJORA del PAC**.

Cód	Nº	Objetivos Estratégicos de CENTRO para el SubPlan de ACCIÓN	Peso
✓ OC-01	1	Mejorar los resultados del proceso de enseñanza-aprendizaje	15
✓ OC-02	2	Ser centro de referencia para el entorno	10
✓ OC-03	3	Conseguir máxima implicación con el SGC de los principales grupos de interés	10
✓ OC-04	4	Revisión y mejora de la oferta formativa	10
✓ OC-05	5	Mejorar la orientación al empleo	15
✓ OC-06	6	Mejora interna de los Títulos	15
✓ OC-07	7	Mejorar la Comunicación de la Facultad	10
Objetivo Estratégico de CENTRO para el SubPlan de RESPUESTA			
✓ OR-01	1	Cumplir con requerimientos ACCUA de Acreditación	15
			<b>100</b>

### 6.3 Orientación Académica y Profesional

Una vez determinadas las necesidades y expectativas de los distintos Grupos de Interés, y más allá del servicio ofrecido por el Servicio de Empleo de la UAL en lo referente a **orientación**, el CENTRO puede planificar acciones concretas que amplíen o profundicen en esta labor.

Propuestas de mejora/cambios derivadas del IARS del año anterior		Atiende
✓ DAFO		x
✓ GI		x

### Manifestación de ampliación del proceso de Orientación sustanciado en Plan de Orientación

El CENTRO determina **elaborar Plan de ORIENTACIÓN**  (en su caso, marca -x-)

Cód	Estrategias de ORIENTACIÓN
✓ Or-01	Elaborar el perfil profesional de cada titulación
✓ Or-02	Ampliar el alcance de la orientación académica y profesional al mayor número de estudiantes
✓ Or-03	Desarrollar programas de atención individualizada de orientación académica
✓ Or-04	Desarrollar programas de atención individualizada de orientación profesional
✓ Or-05	Desarrollar programas de formación de orientación profesional y emprendimiento de propósito general

## 7. SOPORTE

### 7.1. Recursos

La dirección del Centro, a través de los cauces establecidos, proporcionará los recursos necesarios para el normal funcionamiento de sus Procesos.

Cuando sea necesario, el CENTRO establecerá mecanismos y registros de Calibración y/o Verificación de su material. En este sentido, el área de Administración y Servicios está sometida a la norma **ISO 9001**.

### 7.2. Competencia

La competencia queda **determinada**, según los requerimientos establecidos, en cuantas **normas** (propias y externas) regulen los procesos de selección y provisión de puestos de trabajo.

Por otro lado, el PDI y PAS recibe **formación** continua, según lo establecido en el **PO-Formación del PAS y el de PDI**, así como lo derivado del **PO de Gestión por Competencias y el Programa DOCENTIA**.

Los **registros** de esta evidencia quedan recogidos en los **Servicios con competencias en formación** y Servicio de Planificación. Evaluación v Calidad.

### 7.3. Toma de conciencia



El **Responsable del CENTRO**, así como el **Vicerrectorado con competencias en Calidad Académica**, hará cuantas acciones estime oportunas para que el personal del alcance tome conciencia de los objetivos y estándares derivados de la aplicación de la **Política de Calidad** y el **Plan Anual de Calidad del CENTRO**.

### 7.4. Comunicación

El CENTRO despliega el contenido del **Plan de Comunicación** en el Plan Anual de Calidad. Es conveniente atender, en su caso, propuestas de mejora/cambio de los resultados del **Plan de Comunicación** del año anterior:

#### Propuestas de mejora/cambios del IARS del año anterior

Atiende

✓ Revisar y actualizar el Plan de Comunicación para el año 2024 x

Cód	Tipo de COMUNICACIONES
✓ Cm-01	INFORMACIÓN ACADÉMICA Y DE GESTIÓN
✓ Cm-02	INFORMACIÓN AL PROFESORADO
✓ Cm-03	RECURSOS
✓ Cm-04	SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD
✓ Cm-05	TÍTULOS

### 7.5. Información documentada

La **Información** del CENTRO, además de lo editado en web, queda publicada con la siguiente estructura:

- **Información del Título1 oficial impartido en el CENTRO**
  - Documentos web
  - Otros documentos
  - Renovación de la Acreditación
  - Seguimiento de Planes de Mejora
  - Verificación/Modificación del Título
  - Antiguo Sistema de Garantía de Calidad del TITULO
- ...
- **Sistema de Garantía de Calidad del CENTRO**
  - Actas de la Comisión de Calidad
  - Indicadores del SGC
  - Informes de Resultados
  - Manual de Calidad delo CENTRO
  - Memórias de los Títulos oficales
  - Planes Anuales de Calidad e Informes Anuales de Revisión del Sistema
  - Planes de Mejora
  - Procedimientos del Sistema de Garantía de Calidad del CENTRO

El **SITIO** ofical de publicación de la información documentada del CENTRO es:



Además de publicar la información documentada en el SITIO oficial, se procede a declarar los **Procedimientos** que describen los PROCESOS del CENTRO. Además se detalla propuestas del IARS anterior de cambio/mejora en clave de revisión/actualización de dichos Procedimientos Operativos:

#### Propuestas de mejora/cambios del IARS del año anterior

Atiende

✓ La Edición 02 del Manual de Procedimientos, en vigor desde el 02/11/2023 contiene una x  
 ✓ actualización y revisión de todos los procedimientos, por lo que no son necesarios cambios x

#### Repositorio DOCUMENTAL

Denominación del Procedimiento	CódPro
PE01 Definición y revisión de la política de calidad	PA02
PE02 Medición, análisis y mejora	PC10
PE03 Desarrollo de nuevos títulos y oferta formativa	PC14
PE04 Definición de las políticas de PAS y PDI	PC11
PE05 Elaboración y revisión del Plan Anual de Calidad	PA05
PC01 Garantía de calidad de los títulos	PC11
PC02 Perfiles de ingreso y captación de nuevos estudiantes	PC03
PC03 Selección, admisión y matrícula	PC04
PC04 Acogida y orientación académica	PC14
PC05 Planificación y desarrollo de la enseñanza	PC05
PC06 Gestión de movilidad entrante y saliente	PC09
PC07 Gestión de las prácticas externas	PC08
PC08 Evaluación del aprendizaje	PC07
PC09 Orientación profesional y gestión y revisión de la inserción laboral	PC11
PC10 Suspensión / Extinción del título	PC02
PC11 Información pública y difusión	PC05
PC13 Seguimiento y renovación de la acreditación	PC09
PC14 Recogida de necesidades, expectativas y satisfacción	PC08
PC15 Elaboración y revisión de las Cartas de Servicios	PC07
PA01 Gestión de documentación y evidencias o registros	PC11
PA02 Quejas y sugerencias	PC02
PA03 Gestión de los recursos materiales	PC14



PA04 Gestión de los servicios  
PA05 Gestión del PAS y el PDI  
PA06 Auditoría interna  
PA07 Gestión de expedientes académicos y administrativos

PC11  
PA05  
PC11  
PC10

## 8. OPERACIÓN

### 8.1. Planificación y control de procesos

Los Procesos se documentan a través de los Procedimientos y su **control se ejerce según lo establecido en el Plan de Control** del PAC del CENTRO.

### 8.2. Requisitos de productos y servicios

El **CENTRO** determinará cuantos **requisitos legales y propios** sean de aplicación a los servicios que preste, recogidos en las secciones 3 y 5 de los procedimientos operativos, así como los recogidos en las solicitudes de los usuarios.

### 8.3. Diseño y desarrollo de servicios

El diseño y desarrollo de la docencia en las Titulaciones del CENTRO se atienen a los establecido por los respectivos Órganos de la UAL con competencia en la materia.

### 8.4. Control de Procesos y servicios suministrados externamente (Proveedores)

El CENTRO cumplirá cuantas disposiciones propias, autonómicas y nacionales sean de aplicación en la gestión del gasto. Particularmente, las compras menores se realizarán, dentro de lo posible, a través de VirtualMarket de la UAL o plataforma alternativa.

#### Información para los proveedores

Los proveedores seleccionados por adjudicación administrativa han sido informados de cuantos requerimientos les son de aplicación a través de las convocatorias públicas de concursos.

Al resto, y en su caso, les sigue siendo de aplicación cuantos criterios sean establecidos por el CENTRO, y su conocimiento va implicado en el trámite de pedido o cualquier otra vía que el CENTRO determine.

### 8.5. Producción y provisión del servicio

La prestación del servicio viene controlada por el **Plan de Control** del Plan Anual de Calidad, y sus estándares están definidos en los Indicadores asociados.

Por otro lado, la trazabilidad en la prestación del servicio en el CENTRO se identifica mediante el control y archivo de expedientes generados durante la actividad desarrollada. No obstante, en todo caso es de aplicación la normativa en **transparencia y protección de datos** vigentes.

### 8.6. Liberación de los productos y servicios

La prestación del servicio en nuestro caso, y como **necesidad de control previo a la entrega del servicio**, se puede liberar en las siguientes situaciones:

- **Atención directa:** Mantenimiento del personal formado y con las competencias necesarias.
- **Atención indirecta:** Muchos de los resultados derivan de aplicaciones, y por tanto, están chequeados; en el resto se realizan revisiones previas a la puesta a disposición del usuario.

### 8.7. Control de las salidas no conformes

En nuestro caso, al tratarse de docencia principalmente, **NO** se produce la inmovilización de productos no conformes para evitar su posterior entrega. Cuando se detecta un error en el servicio, se identifican todas las cuestiones que le son propias (análisis de causas, ...) y, en su caso, se aplica un plan correctivo/preventivo.

## 9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

### 9.1. Seguimiento, medición, análisis y evaluación

El Sistema Garantía de Calidad del CENTRO establece **Procedimiento Estratégico de la Medición, Análisis y Mejora** donde se describe cómo se acomete la labor de obtención de datos para medir, analizar y toma de decisiones.

#### 9.1.2.1 Satisfacción en el Sistema de Garantía de Calidad del CENTRO

El Sistema de Garantía de Calidad del CENTRO esta sometido a una diversidad de **encuestas** segmentadas entre los distintos **Grupos de Interés**, y que son objeto de planificación y ejecución por parte del Servicio de Planificación, Evaluación y Calidad.



Esta planificación también esta sujeta a análisis en el IARS anterior y, en consecuencia, a propuestas de mejora/cambios:

**Propuestas de mejora/cambios del IARS del año anterior**

**Atiende**





✓ Mejorar la comunicación de las encuestas	x
✓ Reforzar la toma de satisfacción a través de grupos focales / de mejora	x

### Encuestas realizadas en el Sistema Garantía de Calidad del CENTRO

Encuesta	CódENC
Satisfacción con la LABOR DOCENTE del Estudiante	S.0
Satisfacción GLOBAL del Estudiante con el Título	S.01
Satisfacción GLOBAL del PDI con el Título. Parte I	S.02
Satisfacción GLOBAL del PDI con el Título. Parte II	S.02b
Satisfacción GLOBAL del PAS con el Título	S.04
Satisfacción con la MOVILIDAD Alumnos Entrantes	S.05
Satisfacción con la MOVILIDAD Alumnos Salientes	S.06
Satisfacción con la MOVILIDAD Tutores Internos	S.07
Satisfacción con las PRACTICAS EXTERNAS Estudiantes. Parte I	S.08
Satisfacción con las PRACTICAS EXTERNAS Estudiantes. Parte II	S.08b
Satisfacción con las PRACTICAS EXTERNAS Tutor Académico	S.10
Satisfacción con las PRACTICAS EXTERNAS Tutor Externo	S.11
Satisfacción con los TITULADOS DE LA UAL Empleadores	S.12
Satisfacción con la FORMACIÓN RECIBIDA Egresados	S.13
Satisfacción con la TUTORÍA del Trabajo Fin de Carrera	S.14
Satisfacción con la ACOGIDA y ORIENTACIÓN	S.15
Satisfacción con la ENSEÑANZA VIRTUAL Alumnos	S.16

### 9.2. Auditoría interna

Una vez aprobado el **Plan de Auditoras Internas** será **comunicado** a los CENTROS y se generará un informe por cada una de ellos. Como propuestas de mejora/cambio se ofrecen las siguientes como resultado obtenido en el proceso el año pasado. Puede ser que dichas propuestas afecten a cualquier aspecto del SGC.

#### Propuestas de mejora/cambios del IARS del año anterior

PM PC CS Ri CM

✓ Analizar y actualizar el Plan de Comunicación de la Facultad	x				
--	---	--	--	--	--

### 9.3. Revisión por la dirección

La Comisión de Calidad del CENTRO **revisará al menos una vez al año** el estado del Sistema de Garantía de Calidad para comprobar su adecuación y eficacia. Igualmente, en esta revisión identificará áreas de mejora y posibles cambios en el Sistema, en la política, así como en los objetivos estratégico del CENTRO.

En esta revisión podrán incluirse, entre otras, las siguientes fuentes de información:

- **Informe de Auditoría Interna.**
- **Quejas presentadas, así como Sugerencias de mejoras recibidas.**
- **Encuestas de satisfacción de Grupos de Interés**
- **Estado de desempeño y cumplimiento de los procesos.**
- **El desarrollo de la política institucional.**
- **Cambios externos que podrían afectar al sistema.**

La revisión del SGC en el CENTRO (IARS) se realizará en el seno de su **Comisión de Calidad** que elaborará el Informe correspondiente con las decisiones adoptadas.

Estas revisiones se documentarán en los informes correspondientes de revisión del sistema, que contendrán las decisiones y acciones en relación con las oportunidades de mejora del sistema y de sus procesos, así como la mejora del servicio en relación con los requisitos del usuario, y las necesidades de recursos.

## 10. MEJORA

### 10.1. Gestión de recomendaciones ACCUA

Los Títulos, y en su caso el CENTRO, tras los pertinentes procesos de **Verificación/Seguimiento/Acreditación**, reciben Recomendaciones por parte de la Agencia de Calidad externa que obligan a plantear ACCIONES correctivas que incidan en el motivo de su hallazgo.

Es en esta **respuesta** donde encontramos la gestión de incumplimientos, y se se sustenta en nuestro PAC en el apartado **SubPlan de Respuesta**.

### 10.2. Mejora continua

El CENTRO, después de analizar cada uno de los apartados de su **IARS**, propondrá cuantas mejoras estime oportunas para ser tenidas en cuenta el siguiente Plan Anual de Calidad sin menoscabo de lo derivado del análisis del contexto. Todas estas propuestas quedan implementadas, en su caso, en el **siguiente Plan Anual de Calidad**.

Fecha de conformidad con los datos del anexo al Manual de calidad

viernes, 12 de abril de 2024



*El/La Responsable de la Calidad en el CENTRO*