



UNIVERSIDAD DE ALMERÍA

Calidad Académica
Sistema de Garantía de Calidad

CENTRO

Escuela Superior de Ingeniería

aMC - Anexo al Manual de Calidad del CENTRO

Año

2023

Aprobado por Comisión de Calidad del CENTRO

29 de mayo de 2023

Escuela Superior de Ingeniería

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:

ESI

Escuela Superior de Ingeniería

03

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 son necesarias

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

La Escuela Superior de Ingeniería de la Universidad de Almería, como centro de educación superior, tiene como Misión la formación integral de sus estudiantes, con el objetivo de que sus egresados alcancen los máximos niveles de capacitación científica, técnica y humana, favoreciendo el desarrollo y reconocimiento profesional en las ramas del saber de la ingeniería 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 Escuela Superior de Ingeniería 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
- Referente para el entorno en el campo de la ingeniería, en los ámbitos agronómico, informático e industrial
- Con una oferta académica sobresaliente y reconocida internacionalmente.

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. 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 gestionados por el CENTRO

| CENTRO | Título |
|---------|--|
| 2501726 | Grado en Ingeniería Agrícola (Plan 2015) |
| 2503039 | Grado en Ingeniería Eléctrica (Plan 2014) |
| 2501727 | Grado en Ingeniería Electrónica Industrial (Plan 2010) |
| 2501728 | Grado en Ingeniería Informática (Plan 2015) |
| 2501729 | Grado en Ingeniería Mecánica (Plan 2010) |
| 2501730 | Grado en Ingeniería Química Industrial (Plan 2010) |
| 4314902 | Máster en Ingeniería Agronómica |
| 4315269 | Máster en Ingeniería Industrial |
| 4315083 | Máster en Ingeniería Química |
| 4312442 | Máster en Representación y Diseño en Ingeniería y Arquitectura |
| 4316092 | Máster en Tecnologías y Aplicaciones en Ingeniería Informática |

3.2. Otras divisiones del CENTRO

El CENTRO determina **controlar y publicar una Carta de Servicios** (en su caso, marca -x-)

Con motivo de elaborar la **Carta de Servicios** se procede a declarar los **SERVICIOS** prestados en el CENTRO. Esta división esta ligada a los PROCESOS clave en la parte más directamente relacionada con los usuarios; es por ese motivo por lo que su redacción tiene que ser **concisa y entendible** por los mismos.

Cód Servicios que se prestan (CARTA de SERVICIOS)

| | |
|-----|---|
| ✓ 1 | Docencia en las Titulaciones Oficiales. |
| ✓ 2 | Gestión de acceso a estudios oficiales. |
| ✓ 3 | Acogida y Orientación Académica. |
| ✓ 4 | Gestión de la empleabilidad de los egresados. |

Por último, se declaran las distintas agrupaciones de **INDICADORES** para una optima 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)

Propuestas de mejora/cambios del IARS del año anterior

Atiende

✓ No son necesarios cambios

Análisis de Contexto (DAFO)

| Tipo | Debilidades - Amenazas - Fortalezas - Oportunidades | Nº | Cód |
|------|---|----|------|
| ✓ F | Los másteres de la ESI se nutren de egresados de los títulos de grado del propio centro. | 1 | F-01 |
| ✓ F | Buena relación institucional de la ESI y de su profesorado con el sector productivo de la provincia | 2 | F-02 |
| ✓ F | Oferta formativa muy atractiva, acorde con la sociedad a la que se dirige | 3 | F-03 |
| ✓ F | Internacionalización de los grupos de investigación | 4 | F-04 |
| ✓ F | Prestigio de los estudios de ingeniería | 5 | F-05 |
| ✓ D | Falta de continuidad de los egresados de los Grados para continuar sus estudios de Máster | 6 | D-06 |
| ✓ D | Desequilibrio en la matrícula de las diferentes menciones | 7 | D-07 |
| ✓ D | Baja implicación de los grupos de interés con el SGC | 8 | D-08 |
| ✓ D | Elevado número de repetidores en algunas asignaturas | 9 | D-09 |
| ✓ O | Muy alta empleabilidad de los egresados en el entorno de la provincia | 10 | O-10 |
| ✓ O | Apertura de la proyección internacional de los Másteres | 11 | O-11 |
| ✓ O | Explotación de recursos como consecuencia de la intensa relación con el sector productivo de la provincia | 12 | O-12 |
| ✓ A | Posibilidad de perder titulaciones o menciones por la baja matrícula y por la oferta de universidades próximas (Málaga, Granada, Jaén o Murcia) | 13 | A-13 |
| ✓ A | Bajo nivel académico de los estudiantes de nuevo ingreso | 14 | A-14 |
| ✓ A | Bajo interés de las alumnas de bachillerato por los estudios de ingeniería | 15 | A-15 |

4.2. Comprensión de las necesidades y 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 Discusión**.

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

Como consecuencia de lo anterior, en este apartado se declara los distintos **GRUPOS de INTERÉS** asociando 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

| Relación Grupos de Interés - PROCESOS | | Procesos CONTROLADOS | | | | | | | | | | | | | | |
|---------------------------------------|------|----------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|----|----|----|----|
| Parte interesada (Grupo 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 | x |
| ✓ Profesorado | PDI | x | x | x | | | | | | | | | | | x | x |
| ✓ PAS | PAS | x | x | x | | | | | | | | | | | x | x |
| ✓ Egresados | TIT | | | | | | | | | | | | | x | x | x |
| ✓ Tutores externos de prácticas | OTR | x | | | | | | | | x | | | | | x | x |
| ✓ Instituciones | 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 | OTR | | | | | | | | | | | | | | x | |
| ✓ Sociedad | OTR | | | | | | | | | | | | | | x | |

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

4.4.1 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

✓ Los resultados han sido analizados pormenorizadamente y no se se introducen cambios

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 |

Los **PROCESOS** y los **Servicios** que se prestan se relacionan para evidenciar la interconexión entre ellos:

RELACIÓN Procesos CONTROLADOS - SERVICIOS que se prestan

Servicios de CARTA de SERVICIOS



| Procesos | | 1 | 2 | 3 | 4 | | | | | | | | | | |
|----------|--|---|---|---|---|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|
| PA02 | Quejas y Sugerencias | x | x | x | x | | | | | | | | | | |
| PA05 | Gestión del PAS y el PDI | x | x | x | x | | | | | | | | | | |
| PA06 | Auditoría Interna | x | x | x | x | | | | | | | | | | |
| PA07 | Gestión de expedientes académicos y administrativos | | x | | | | | | | | | | | | |
| PC02 | Perfiles de ingreso y captación de nuevos estudiantes | | x | | | | | | | | | | | | |
| PC03 | Selección, Admisión y Matrícula | | x | | | | | | | | | | | | |
| PC04 | Acogida y Orientación Académica | | | x | | | | | | | | | | | |
| PC05 | Planificación y Desarrollo de la enseñanza | x | x | | | | | | | | | | | | |
| PC06 | Gestión de la movilidad entrante y saliente | x | x | | | | | | | | | | | | |
| PC07 | Gestión de las prácticas externas | x | | | | | | | | | | | | | |
| PC08 | Evaluación del Aprendizaje | x | x | | | | | | | | | | | | |
| PC09 | Orientación profesional y gestión y revisión de la inserción laboral | | | | x | | | | | | | | | | |
| PC10 | Suspensión/extinción del título | x | x | x | x | | | | | | | | | | |
| PC11 | Información pública y difusión | x | x | x | x | | | | | | | | | | |
| PC14 | Recogida de necesidades, expectativas y satisfacción | x | | x | x | | | | | | | | | | |

4.4.2 Sistema de garantía de calidad y sus COMPROMISOS con su USUARIOS

La gestión de una Carta de Servicios es opcional para el CENTRO. Por este motivo se hace una declaración expresa de su control:

Aprovechando la declaración de Procesos, se incluye aquí otro apartado del PAC que es la **Carta de Servicios**. Los **Compromisos** aquí manifestados son controlados a través de una serie de estándares que en nuestro caso están alineados mayoritariamente con los establecidos en el Plan de Control del PAC (Procesos).

Propuestas de mejora/cambios del IARS del año anterior

Atiende

✓ Mantener los Compromisos actuales

| Cód | Nº | Compromisos con el Usuario (CARTA de SERVICIOS) | Peso |
|---------|----|--|------|
| ✓ Cp-01 | 1 | Asegurar el nivel de satisfacción de nuestros estudiantes con la labor docente. | 25 |
| ✓ Cp-02 | 2 | Mantener el nivel de EXCELENCIA de los profesores del Centro a través del programa DOCENTIA. | 15 |
| ✓ Cp-03 | 3 | Incrementar el nivel de EXCELENCIA académica de los estudiantes de los Títulos de la ESI. | 15 |
| ✓ Cp-04 | 4 | Mejorar la percepción de nuestros estudiantes con la acogida y orientación académica. | 15 |
| ✓ Cp-05 | 5 | Incrementar la valoración de la satisfacción con las prácticas externas de nuestros estudiantes. | 15 |
| ✓ Cp-06 | 6 | Mantener e incrementar el número de reconocimientos internacionales a los Títulos de la ESI. | 15 |
| | | | 100 |

5. LIDERAZGO

5.1. Liderazgo y Compromiso

La Directora de la Escuela Superior de Ingeniería 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 y Plan de Comunicación).

6. PLANIFICACIÓN

6.1. Acciones para gestionar los RIESGOS y OPORTUNIDADES (declaración de riesgos y oportunidades)

La parte donde se detallan las acciones asociadas a los Riesgos que son controlables es a través del **Plan de Contingencias** incluido en PAC. Fruto de su revisión en el IARS del año anterior se proponen cambios o mejoras que pueden ser tenidas en cuenta en la nueva concreción para el presente año:

El CENTRO determina gestionar un **Plan de Contingencias** (en su caso, marca -x-)

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 | | |

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 (**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 | | | | | | |
| ✓ | Valorar si se incluye como mejora un Plan de Orientación Académica y Profesional | | | | | |
| ✓ | Profundizar en la técnica del grupo focal como complemento a la encuestación | | | | | |
| ✓ | Definir nuevas acciones y revisar el peso de los objetivos estratégicos | | | | | |
| ✓ | Revisar el Plan de Comunicación para su edición de 2023 | | | | | |
| 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 | | | | | | |

Una vez seleccionados los input's de **mejora/cambio**, se procede a declarar **resumen** de afectación a los **Objetivos Estratégicos de CENTRO** para el **SubPlan de Mejora**:

Afectación a los Objetivos Estratégicos de CENTRO para el Plan de MEJORA

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 | Dar a conocer la oferta de títulos entre potenciales futuros estudiantes | 20 |
| ✓ OC-02 | 2 | Definir y desarrollar un Plan de Comunicación Integral | 15 |
| ✓ OC-03 | 3 | Mejorar algunos indicadores de rendimientos de los títulos de Grado | 10 |
| ✓ OC-04 | 4 | Captar recursos en el entorno | 10 |
| ✓ OC-05 | 5 | Mejorar los niveles de respuesta en encuestas del SGC | 10 |
| ✓ OC-06 | 6 | Mejorar el SGC | 10 |
| ✓ OC-07 | 7 | Mejora interna de los Títulos | 10 |



| | | | |
|---|-------|--|--|
| | | Objetivo Estratégico de CENTRO para el SubPlan de RESPUESTA | |
| ✓ | OR-01 | 1 | Cumplir con requerimientos ACCUA de Acreditación |

100

Afectación a las Acciones del Plan de MEJORA: SubPlan de ACCION del CENTRO

Despliegue de NUEVAS acciones en el Plan de MEJORA: SubPlan de ACCION del CENTRO

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 y 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

- | | | |
|---|---|--|
| ✓ | Queda reflejado en documento adjunto de análisis de acciones de comunicación de CENTRO | |
| ✓ | http://alfresco.ual.es/share/s/XoqAyrIrrRK4EXwpl47DCw | |

| | Cód | Tipo de COMUNICACIONES |
|---|-------|------------------------------------|
| ✓ | Cm-01 | Información sobre otras cuestiones |
| ✓ | Cm-02 | Información dirigida al PDI |
| ✓ | Cm-03 | Recursos |
| ✓ | Cm-04 | SGC |
| ✓ | 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
 - Memorias de los Títulos oficiales
 - 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** oficial 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

- ✓ Se han actualizar en 2023 el PC11 y el PC14
- ✓ Además, se creará un nuevo procedimiento de gestión de los grupos focales

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 | PC11 |
| PA05 Gestión del PAS y el PDI | PA05 |
| PA06 Auditoría interna | PC11 |
| PA07 Gestión de expedientes académicos y administrativos | 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 implícito 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

- ✓ Si fuese posible, es necesario diseñar acciones a fin de obtener muestras más representativas
- ✓ Profundizar en la técnica del grupo focal para la recogida de satisfacción

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 |

9.1.2.2 Grupos de DISCUSIÓN

Adicionalmente, el CENTRO puede declarar el concurso de **Grupos de Discusión** como otros input's en la retroalimentación de los usuarios. 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 aspecto del SGC. Hay que señalar que dichas porpuestas de mejora pueden afectar acualquier cuestión del SGC.

Propuestas de mejora/cambios derivadas de las Conclusiones de los GI del año anterior

PM PC CS Ri CM

- ✓ Se concretarán en el PAC 2023

Manifestación de participación en el método de retroalimentación del cliente a través de GRUPO de DISCUSIÓN

El CENTRO determina **participar en Grupos de Discusión**

(en su caso, marca -x-)

Denominación del GRUPO de DISCUSIÓN

Composición

- ✓ Estudiantes

Selección de 10 estudiantes



✓ Egresados

| Selección de 10 egresados

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

✓ Están incluidas en el apartado de Análisis

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

29 de mayo de 2023

El/La Responsable de la Calidad en el CENTRO