



UNIVERSIDAD DE ALMERÍA

Calidad Académica
Sistema de Garantía de Calidad

CENTRO

Centro de Postgrado y Formación Continua

aMC - Anexo al Manual de Calidad del CENTRO

Año

2024

Aprobado por Comisión de Calidad del CENTRO

viernes, 5 de abril de 2024



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:

PFC	Centro de Postgrado y Formación Continua	01
------------	---	-----------

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 necesarios cambios	
-----------------------------	--

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

El Centro de Posgrado y Formación Continua 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 de forma ética y responsable, y asegurando la adquisición de las competencias propias de los títulos de Máster Oficial y de Formación Continua que ofrece

2.2. Visión del CENTRO

El Centro de Posgrado y Formación Continua 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.

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	Centro de Postgrado y Formación Continua
4317311	Máster en Bioeconomía Circular y Sostenibilidad
4315450	Máster en Ciencias del Sistema Nervioso
4316090	Máster en Energía Solar
4314908	Máster en Horticultura Mediterránea bajo Invernadero
4316443	Máster en Migraciones, Mediación y Grupos Vulnerables
4312324	Máster en Prevención de Riesgos Laborales
4311694	Máster en Profesorado de Educación Secundaria
4317759	Máster en Transformación Digital de Empresas
7500154	Doble Máster en Prof. Educ. Secundaria y Actividad Física y Deporte
7500130	Doble Máster en Prof. Educ. Secundaria y Estudios Avanzados en Historia
7500118	Doble Máster en Prof. Educ. Secundaria y Representación y Diseño en IyA
7500129	Doble Máster en Prof. Educ. Secundaria y Uso Sostenible de Rec. Naturales

STP Sección de Máster y Estudios Propios

La declaración de la Sección de Másteres Propios es la siguiente:

Código	Másters Propios gestionados por el CENTRO
AMP	Apartado de Máster Propios
147040/5	Master Propio de Intervención en Atención Temprana
147492/2	Máster Propio en Cuidados Críticos, Urgencias y Emergencias en Enfermería.
147471/2	Master Propio en Enfermería Escolar
147233/4	Máster Propio en Fisioterapia Manipulativa Articular y Técnicas de Tejidos Blandos
147116/7	Máster Propio en Sexología
147206/5	Máster Propio en Terapias Contextuales / Tercera Generación



Por último, se detallan otras Secciones del CENTRO:

Código Apartado de Títulos de Especialistas y Expertos

ATE	Apartado de Títulos de Especialistas y Expertos
147452/3	Diploma de Experto Universitario en Ciencia de Datos
147551	Diploma de Experto Universitario en cuidados de enfermería pediátricos y neonatales
144995/14	Diploma de Experto Universitario en Terapias Contextuales / Terapias de Tercera Generación. Nivel I
144392/7	Experto en Horticultura Protegida
144692/10	Experto en Micología y Fitopatología de Zonas Áridas
147337/5	Experto en Neurosonología
147522	Experto en Orientación Laboral: orientación, intermediación y formación para el empleo
147287/5	Experto en Práctica en Intervención Psicológica Supervisada.
147487	Experto en Riego y nutrición en arándanos: producción convencional y cultivo sin suelo.
144995/13	Experto en Terapias Contextuales / Terapias de Tercera Generación. Nivel I
147517	Experto Universitario Abordaje Multidisciplinar Lesiones Musculares del Miembro Inferior
147498	Experto Universitario en Cuidados Avanzados de la Piel y Anejos
147473/2	Experto Universitario en Enfermería Escolar
147004/2	Experto universitario en investigación cualitativa con ATLAS.ti
147521	Experto Universitario en los Fundamentos de la Práctica de Diálogos Abiertos en Salud Mental
147547	Experto Universitario en Psico-Neuro-Inmuno-Endocrinología (PNIE) AVANZADA
147548	Experto Universitario en Terapia Intravenosa y Accesos Vasculares
147481/2	Especialista en Asesoría Societaria, Fiscal y Laboral de Cooperativas Agroalimentarias
147501/5	Especialista en Necesidades Específicas de Apoyo Educativo en Educación Secundaria
147501/6	Especialista en Necesidades Específicas de Apoyo Educativo en Educación Secundaria
147070/10	Especialista en Terapias Contextuales / Terapias de Tercera Generación - Modalidad on-line -
147070/11	Especialista en Terapias Contextuales / Terapias de Tercera Generación - Modalidad on-line -
144721/9	Especialista en Terapias Contextuales/ Terapias de Tercera Generación
147496/6	Especialista en Trastornos del Desarrollo y el Aprendizaje en Educación Secundaria
147049/8	Especialista Universitario Avanzado en Terapias Contextuales / Tercera Generación (on-line)
147090/5	Especialista Universitario en Fisioterapia Manipulativa Articular y Técnicas de Tejidos Blandos. Nivel I
147428/2	Especialista Universitario en Reproducción Asistida Humana
147182/5	Postgrado de Especialización en Neuropsicología Clínica: Nivel I
147184/6	Postgrado de Especialización en Neuropsicología Clínica: Nivel II
147185/6	Postgrado de Especialización en Neuropsicología Clínica: Nivel III

Código Apartado de otras enseñanzas propias



- B.2 Enseñanza-Aprendizaje y Atención a Estudiantes
- B.3 Personal Docente
- B.4 Apoyo a los procesos clave
- B.6 Gestión de títulos propios

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

- ✓ Si son necesarios cambios se recogerán en el Anexo al Manual de Calidad del SGC 2024

Análisis de Contexto (DAFO)

Tipo	Debilidades - Amenazas - Fortalezas - Oportunidades	Nº	Cód
✓ F	Alto nivel de satisfacción del alumnado	1	F-01
✓ F	Calidad del PDI	2	F-02
✓ F	Inserción laboral en la mayoría de títulos	3	F-03
✓ F	Alto grado de virtualización de contenidos docentes	4	F-04
✓ D	Grupos sobredimensionados de matrícula en algunas especialidades/titulaciones	5	D-05
✓ D	Demanda no homogénea entre distintas especialidades	6	D-06
✓ D	Falta de prácticas externas curriculares en títulos interuniversitarios no coordinados por la UAL	7	D-07
✓ O	Alta demanda en algunas especialidades/titulaciones	8	O-08
✓ O	Existencia de un elevado número de alumnado implicado en instituciones con convenio	9	O-09
✓ O	Nuevo marco normativo en formación DUAL	10	O-10
✓ A	Desproporción entre número de grupos docentes y alumnado matriculados en alguna especialidad/título	11	A-11
✓ A	Dificultades en la coordinación entre distintos SGC entre universidades en títulos no coordinados por UAL	12	A-12
✓ A	Responsabilidad de edición de contenidos en la web académica distribuida en distintos órganos	13	A-13



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 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** asociados 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

Grupos de Interés	Tipo	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
✓ Estudiantes	EST	x		x	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	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	x		
✓ Otras universidades	UUS														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 aspecto del SGC. Hay que señalar que dichas porpuestas de mejora pueden afectar acualquier cuestión del SGC.

Propuestas de mejora/cambios derivadas del IARS del año anterior	PM	PC	CS	Ri	CM
✓ Reforzar los grupos focales como grupos de mejora del CPFC					
✓ Revisar la comunicación a través del Plan de Comunicación					
✓ Implicar a todos los grupos de interés en la mejora continua					

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 PTGAS

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 los indicadores que forman parte del cuadro de mando	

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
PC12	Gestión de los títulos propios	16	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																	
PA02	Quejas y Sugerencias																
PA05	Gestión del PAS y el PDI																
PA06	Auditoría Interna																
PA07	Gestión de expedientes académicos y administrativos																
PC02	Perfiles de ingreso y captación de nuevos estudiantes																
PC03	Selección, Admisión y Matrícula																
PC04	Acogida y Orientación Académica																
PC05	Planificación y Desarrollo de la enseñanza																
PC06	Gestión de la movilidad entrante y saliente																
PC07	Gestión de las prácticas externas																
PC08	Evaluación del Aprendizaje																
PC09	Orientación profesional y gestión y revisión de la inserción laboral																
PC10	Suspensión/extinción del título																
PC11	Información pública y difusión																
PC14	Recogida de necesidades, expectativas y satisfacción																
PC12	Gestión de los títulos propios																

4.3.2 Sistema de garantía de calidad y los COMPROMISOS con sus 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

Cód	Nº	Compromisos con el Usuario (CARTA de SERVICIOS)	Peso

0



5.1. Liderazgo y Compromiso

El Director del Centro de Postgrado y Formación Continua es el responsable de Calidad del mismo

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 c*
- 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 v Plan de Orientación).

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 presenta año:

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

Propuestas de mejora/cambios del IARS del año anterior Atiende

--	--

DAFO	Declaración de RIESGOS y OPORTUNIDADES derivadas del DAFO	Tipo	Cont	Nº	Cód



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

Manifestación de ampliación del proceso de Orientación sustanciada 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 de máster
✓ Or-02	Ampliar el alcance de la orientación académica y profesional al mayor número de alumnos/as
✓ Or-03	Desarrollar programas de atención individualizada de orientación educativa
✓ 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 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

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
 - 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

✓	La nueva edición del Manual de Procedimientos está en vigor desde el 21/07/2023 por lo que	
✓	está actualizado y no son necesarios cambios	

Repositorio DOCUMENTAL

Denominación del Procedimiento	CódPro
PE01 Definición y revisión de la política de calidad	PA04
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	PA07
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	PA07
PA06 Auditoría interna	PC11
PA07 Gestión de expedientes académicos y administrativos	PC10
PC12 Gestión de títulos propios	PC12

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

✓ Explorar los grupos focales / de mejora como vía para conocer la satisfacción	
✓ Mejorar la comunicación del SGC con los grupos de interés del CPFC	

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



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
✓ Recordar la disponibilidad del gestor Alfresco como repositorio de actas y documentación					

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 cao, en el **siguiente Plan Anual de Calidad**.

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

viernes, 5 de abril de 2024

El/La Responsable de la Calidad en el CENTRO