



UNIVERSIDAD DE ALMERÍA

Calidad Académica
Sistema de Garantía de Calidad

CENTRO

Facultad de Psicología

aMC - Anexo al Manual de Calidad del CENTRO

Año

2023

Aprobado por Comisión de Calidad del CENTRO

viernes, 14 de abril de 2023

Puede verificar la autenticidad, validez e integridad de este documento en la dirección:
<https://verificarfirma.ual.es/verificarfirma/code/1MJygeTrT8TQBxeu3iJ+ng==>

Firmado Por	Juan Manuel Llopis Marín	Fecha	17/04/2023
ID. FIRMA	afirma.ual.es	PÁGINA	1/9



1MJygeTrT8TQBxeu3iJ+ng==



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 son necesarios cambios

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 per-sonas 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. 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	Facultad de Psicología
2501716	Grado en Psicología (Plan 2010)
2503870	Grado en Trabajo Social (Plan 2018)
4315356	Máster en Investigación en Ciencias del Comportamiento
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

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

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, estando actualizado y siendo válido el DAFO

Análisis de Contexto (DAFO)

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



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

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 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 |

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	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	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	

Puede verificar la autenticidad, validez e integridad de este documento en la dirección: https://verificarfirma.ual.es/verificarfirma/code/1MJygeTrT8TQBxeu3iJ+ng==			
Firmado Por	Juan Manuel Llopis Marín	Fecha	17/04/2023
ID. FIRMA	afirma.ual.es	PÁGINA	3/9
			
1MJygeTrT8TQBxeu3iJ+ng==			



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 presenta 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 anerior				Zona de despliegue	
	PM	PC	CS	Ri	CM	
Derivados del Informe Anual de Revisión del Sistema						
Plan de ACCIÓN del año anterior						
✓ Revisión de los objetivos estratégicos de la Facultad						
✓ Definición de nuevas acciones que impulsen los objetivos						
✓ Ampliar el alcance de los grupos focales						

Firmado Por	Juan Manuel Llopis Marín		Fecha	17/04/2023
ID. FIRMA	afirma.ual.es	1MJygeTrT8TQBxeu3iJ+ng==	PÁGINA	5/9



✓ Revisión del Plan de Comunicación

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	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

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 ACCIÓN 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 esta 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**

- ✓ Mejorar el Plan para 2023 en cuanto a definición de grupos de interés
- ✓ Revisar los soportes y medios de comunicación utilizados

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:

Puede verificar la autenticidad, validez e integridad de este documento en la dirección:
<https://verificarfirma.ual.es/verificarfirma/code/1MJygeTrT8TQBxeu3iJ+ng==>

Firmado Por	Juan Manuel Llopis Marín	Fecha	17/04/2023
ID. FIRMA	afirma.ual.es	PÁGINA	6/9
			
1MJygeTrT8TQBxeu3iJ+ng==			

- Información del Titulo1 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 Titulos 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 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.

Puede verificar la autenticidad, validez e integridad de este documento en la dirección:
<https://verificarfirma.ual.es/verificarfirma/code/1MJygeTrT8TQBxeu3iJ+ng==>

Firmado Por	Juan Manuel Llopis Marín	Fecha	17/04/2023
ID. FIRMA	afirma.ual.es	PÁGINA	7/9
			
1MJygeTrT8TQBxeu3iJ+ng==			



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
✓ Diseñar acciones a fin de recoger muestras significativas en todas las encuestas del SGC	

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

Firmado Por	Juan Manuel Llopis Marín	Fecha	17/04/2023
ID. FIRMA	afirma.ual.es	PÁGINA	8/9





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
✓ Mejorar la comunicación para las tutorías de titulación					
✓ Hacer estructural el grupo focal como grupo de mejora					
✓ Integrar la orientación académica y profesional en un plan de la Facultad					

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
✓ Se incluyen en el análisis de más arriba.					

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, 14 de abril de 2023

El/La Responsable de la Calidad en el CENTRO

Puede verificar la autenticidad, validez e integridad de este documento en la dirección:
<https://verificarfirma.ual.es/verificarfirma/code/1MJygeTrT8TQBxeu3iJ+ng==>

Firmado Por	Juan Manuel Llopis Marín	Fecha	17/04/2023
ID. FIRMA	afirma.ual.es	PÁGINA	9/9
			
1MJygeTrT8TQBxeu3iJ+ng==			