

Facultad de Psicología

UNIVERSIDAD DE
MURCIA



Lo fundamental del Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad (SAIC) en la Facultad de Psicología. Guía básica para los grupos de interés del centro

Version: abril 2022

Decanato de Psicología



Lo fundamental del Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad (SAIC) en la Facultad de Psicología.

Guía básica para los grupos de interés del centro

Índice

1. Introducción

2. Un poco de historia: cuándo se introducen los sistemas de calidad en las universidades

3. Puntos clave para el buen funcionamiento del SAIC en un centro

4. Componentes que permiten el funcionamiento del SAIC

5. Tipos de evaluación previstos en el SAIC

6. Tareas y responsabilidades de los grupos de interés del centro en el SAIC

1. Introducción

Personas individuales
y organizaciones
tienen en común:

Capacidad autorregulada de
adaptación y aprendizaje

Mejores
estrategias
para ello:

activan **objetivos** y
planes de mejora,

A

los **ejecutan**
y **supervisan**

B

analizan
resultados

C

y hacen los **cambios** y
mejoras que correspondan

D

en función de:

contexto

y las necesidades y problemas
que van surgiendo en cada momento

1. Introducción

La decisión y el proceso para **cambiar y mejorar** es más sencilla en un individuo que en muchos individuos en una organización.

Por eso en la organización es requisito fundamental **que todos los implicados entiendan bien en qué consiste y cómo les afecta** este tipo de procesos de cambio.

En nuestro caso:

- La universidad es **una organización**
- **comprometida** en **mejorar sus objetivos formativos**
- Para lograrlo utilizan procesos autorregulados **de cambio y adaptación.**
- Y estos procesos se **evalúan con los**

Sistemas de Aseguramiento Interno de la Calidad (SAIC)

2. Un poco de historia: cuándo se introducen los sistemas de calidad en las universidades

Antes de la primera década del s. XXI:

- En las universidades españolas apenas había una conciencia o “cultura” de calidad, y por tanto
- Apenas contaba con procedimientos o herramientas para analizar y garantizarla

Principios s. XXI:

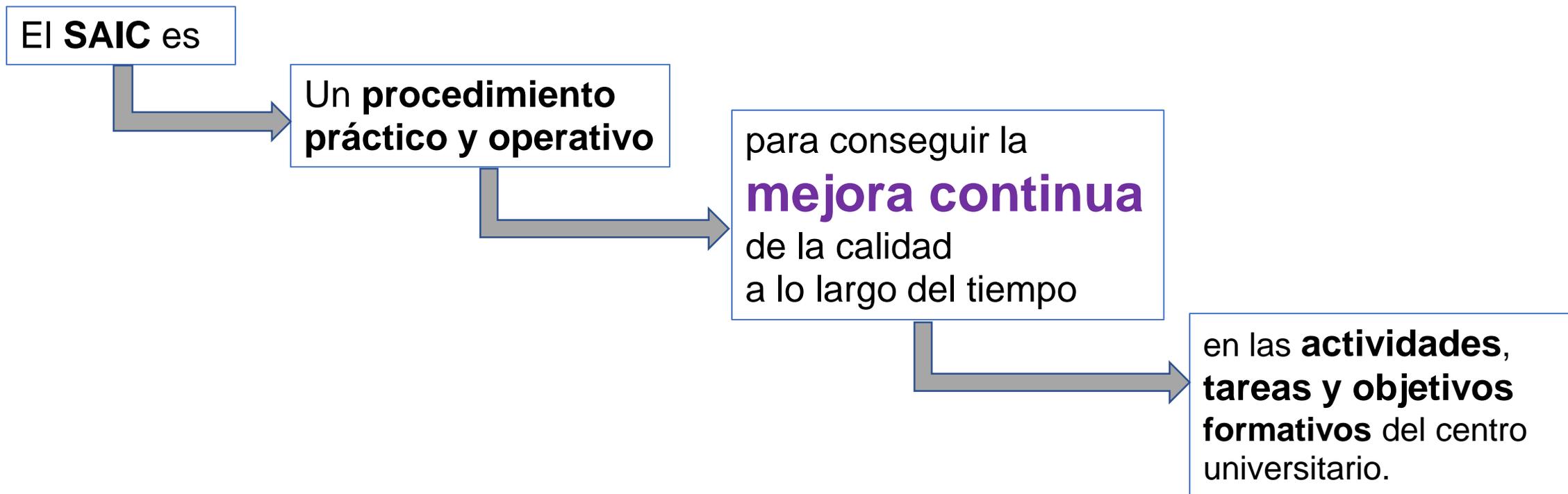
- Se crean las agencias nacionales (ANECA en 2001) o autonómicas que diseñan planes y herramientas de calidad
- Van diseñando procedimientos de evaluación de la calidad y poniéndolos en práctica en plan piloto

Desde finales primera década s XXI:

- A partir de los cambios del Plan Bolonia (RD 1393/2007) serán de obligada aplicación los SAIC para:
 - . aprobar títulos nuevos (“verificación” de títulos) y
 - . acreditarlos o renovar su acreditación periódicamente
- Las primeras acreditaciones de títulos en la Facultad de Psicología se realizan en 2016. Llevamos ya 5 primeras acreditaciones (todos los títulos) y 3 reacreditaciones (de tres másteres: M. Ps. Educ., M. Ps. Interv. Soc., M. Ps Gral. Sanit. (MPGS))
- Los SAIC se han ido perfeccionando y **mejorando en estos años y seguirán haciéndolo**

3. Puntos clave para el buen funcionamiento del SAIC en un centro

3.1. El SAIC como procedimiento para lograr la mejora continua del centro universitario



- El proceso de mejora continua debe entenderse como una **actitud**, un **compromiso** de querer “hacer bien las cosas”, cada uno/a en su rol y su responsabilidad, pero colaborativamente

3. Puntos clave para el buen funcionamiento del SAIC en un centro

Este procedimiento interno de aseguramiento de la calidad de los centros tiene los siguientes puntos clave:

- Sirve para lograr la mejora continua en las tareas y actividades propias del centro universitario
- Mediante:
 - . La concienciación y el compromiso de todos los grupos de interés del centro con el SAIC
 - . Gestionando fallos, errores y puntos débiles como oportunidades de cambio y mejoras (sin buscar culpables)
 - . Revisando la propia gestión del sistema de calidad para la mejora de sus procedimientos

3. Puntos clave para el buen funcionamiento del SAIC en un centro

3.2. Lograr la mejora continua en las tareas y actividades propias del centro universitario

Es el principal objetivo de todo el sistema de calidad y de **todos** los grupos de interés del centro.

- Esto no es solo tarea de los **gestores** del SAIC (Decanato, Coordinadores de título y curso) y de los **órganos de representación y gestión** (Comisiones Académicas de título, Comisión de Aseguramiento de la Calidad, Junta de Facultad, Delegación de estudiantes, etc.)

- También **a nivel individual**, concierne a **todos y cada uno** de los componentes de los **grupos de interés del centro**, que son:

Internos o propios del centro:

- . Alumnado
- . Profesorado
- . Personal de administración y servicios

Externos al centro:

- . Egresados
- . Empleadores

3. Puntos clave para el buen funcionamiento del SAIC en un centro

A nivel individual, la mejora continua en una organización implica que, aunque se tengan distintos niveles de implicación y esfuerzo,

se trata de hacer bien las cosas y cumplir con las tareas del sistema de calidad, que son:

- **Mantener** los estándares, sin esfuerzos adicionales
- Estar atento a posibles “**alertas**” que surjan en los indicadores de calidad
- Cumplir con las demandas de los **gestores del SAIC** del centro en:
 - . cumplimentar **encuestas** de satisfacción
 - . participar en las **reuniones** pertinentes
 - . **conservar las evidencias** relacionadas con su trabajo

3. Puntos clave para el buen funcionamiento del SAIC en un centro

Asimilar la “cultura” de calidad no es fácil:

Venimos de una manera de trabajar muy individualista y con poca coordinación colaborativa

No ayudan actitudes del tipo:

“Haga lo que haga nada va a cambiar”

“Esto no es más que burocracia inútil, rellenar papeles y encuestas para nada”

“De nada sirve protestar si no nos van a poner recursos y medios”

“Yo a lo mío”

3. Puntos clave para el buen funcionamiento del SAIC en un centro

3.3. Lograr la concienciación y el compromiso de todos los grupos de interés del centro con el SAIC

¿Qué hacer para cumplir los objetivos de calidad marcados?:

Lo primero es estar **concienciados** de la importancia de la tarea y **comprometidos** con ella. Así pues, el primer paso para que el SAIC sea **realmente efectivo** consiste en conseguir la concienciación y el compromiso de **todos/as** con la utilización compartida y el cumplimiento de las tareas del SAIC.

El punto de partida para lograrlo es doble: **motivación y conocimiento**:

- Como **motivación** tenemos el objetivo de **mejora continua** de las tareas del centro.
- Sin tener esta motivación es difícil interesarse por conocer el SAIC y la Política y Objetivos Generales de Calidad. No hay intención de conocer si previamente no se tiene motivación. Por eso, el **escaso conocimiento sobre el SAIC** es uno de los **puntos débiles** para lograr el buen funcionamiento del SAIC en general en todas las universidades.

3. Puntos clave para el buen funcionamiento del SAIC en un centro

En nuestra Facultad, el último estudio sobre el nivel de conocimiento sobre el SAIC que tiene estudiantado (en febrero 2021) y profesorado y PAS (junio 2021) de la Facultad, en promedio entre 1 (nulo conocimiento) y 5 (muy buen conocimiento), es el siguiente:

• ALUMNADO:

- PSICOLOGÍA (febrero, 2021): 3.06
 - 1º: 4.07
 - 2º: 3.27
 - 3º: 2.59
 - 4º: 2.33
- LOGOPEDIA: 3.1
 - 1º: 2.94
 - 2º: 2.82
 - 3º: 3.22
 - 4º: 3.42
- MÁSTERES: 2.44
 - MPE: 2.17
 - MPGS: 2.2
 - MPIS: 3
 - MPJF: 2.4

• PROFESORADO: 3.26 (junio, 2021)

• PAS: 2.56 (junio, 2021)

3. Puntos clave para el buen funcionamiento del SAIC en un centro

La motivación **se consolida** con la comprobación de que el SAIC produce efectos positivos:

- Comprobar que **el centro está comprometido con** la política y objetivos de calidad y el SAIC
- Que muchos/as compañeros/as lo están y **cumplen sin problema y sin esfuerzo adicional** con los estándares fijados
- Que así se produce una **mejora real** en los procesos formativos de nuestro alumnado
- Que eso **motiva** y produce **satisfacción** en el trabajo
- Que nuestra labor formativa no es una suma de individualidades sino una **labor colaborativa** y que todos nos beneficiamos de las aportaciones de todos en coordinación de objetivos y tareas
- Que **antes o después** el SAIC detectará las inconsistencias e incumplimientos y por tanto indicará a quien corresponda las propuestas de mejora pertinentes

3. Puntos clave para el buen funcionamiento del SAIC en un centro

La mejora continua mediante el SAIC requiere una **actitud positiva, compartida, colaborativa y sostenida en el tiempo** pues los cambios van a ser lentos, progresivos, de menos a más.

Con el SAIC:

- Se dispone de más y mejores **herramientas** para detectar los **problemas** y
- Así se puede reaccionar con mayor rapidez y eficacia para **corregirlos** con las acciones de mejora
- Y con las mejoras se logra una mayor **satisfacción** en todos los grupos de interés concernidos,
- Puesto que se logran los objetivos propuestos y todo va **progresivamente funcionando mejor**.

3. Puntos clave para el buen funcionamiento del SAIC en un centro

3.4. Gestión de fallos, errores y puntos débiles como oportunidades de cambio y mejoras (sin buscar culpables)

Los procedimientos de evaluación del SAIC buscan **detectar** las debilidades y fortalezas de la organización en la consecución de sus objetivos:

- Con las **fortalezas** nos felicitamos cumpliendo objetivos de mejora
- Con las **debilidades** se evidencian los fallos o errores y se corrigen o mejoran. Si no se detectan nunca se podría incidir sobre ellos

En una organización dinámica y compleja con objetivos complejos (como es el caso de la universidad) no es extraño que los procedimientos pronto queden obsoletos, que aparezcan modos más eficientes de hacer las cosas o que se cometan errores o fallos.

Y entonces no se trata de buscar culpables sino de entenderlo con **actitud positiva**: como algo normal y aplicarse en **buscar soluciones y mejoras**.

Centrarse en **buscar culpables** enfrenta a unos contra otros, perjudica al grupo, crea mal ambiente, se pierden posibles colaboradores, en definitiva, se perjudica el proceso de mejora y puede colapsar e inutilizar el sistema de calidad y con ello las posibilidades de mejora.

3. Puntos clave para el buen funcionamiento del SAIC en un centro

3.5. La propia gestión del sistema de calidad también contempla la mejora de sus procedimientos

- El propio SAIC **ha ido cambiando con los años** y todos los gestores involucrados tanto externos (ANECA, Unidad para la Calidad en la UMU) como internos (Decanato, CAC, Comisiones Académicas, etc.) han ido **mejorando sus propios procedimientos** aplicados al SAIC y esto está contemplado en los procedimientos del mismo SAIC
- Y con ello se permite también corregir **fallos y errores en el mismo procedimiento**, hacerlo más eficiente, centrarse en los datos relevantes y tomar decisiones más atinadas para la mejora continua

4. Componentes que permiten el funcionamiento del SAIC

4.1. Elementos estratégicos y procedimentales relativamente estables

Son dos: (1) Política y Objetivos Generales de Calidad, y (2) MSAIC

- **Política y Objetivos Generales de Calidad del centro**, a los que está orientada la organización y en donde se declara el compromiso de velar por su cumplimiento
- Se propone y aprueba en la CAC y definitivamente en la JF, y compromete a todos los grupos de interés del centro. Es revisable si se detectan posibilidades de mejora.
- Define la *hoja de ruta general*, lo que queremos mejorar en las distintas áreas o 'territorios del mapa' del SAIC
- El documento que recoge nuestra Política de Calidad, que ha sido recientemente aprobado por CAC y Junta de Facultad, puede encontrarse en <https://www.um.es/web/psicologia/calidad/politica-y-objetivos>.

4. Componentes que permiten el funcionamiento del SAIC

- **MSAIC (Manual del Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad) del centro**, que sirve de mapa que señala el territorio y las herramientas para trabajar en él.
- Propuesto en sus líneas generales por ANECA, adaptado en la UMU (supervisado por la Unidad para la Calidad), y finalmente adaptado al centro (acordado y aprobado en Comisión de Aseguramiento de la Calidad del centro y Junta de Facultad)
- Guía la recogida de los datos básicos, dentro de los **Procesos Clave (PC)**, **Procesos de Apoyo (PA)** y **Procesos Estratégicos (PE)**.
- Está en la web del centro, en <https://www.um.es/en/web/psicologia/calidad/documentos>

4. Componentes que permiten el funcionamiento del SAIC

Las áreas o ejes sobre los que actúa la Política y Objetivos Generales del centro y el MSAIC son equivalentes

Áreas / ejes en Política y Objetivos	Áreas en MSAIC
A. Formación del alumnado	Cap. 5. Programas formativos
B. Atención al alumnado	Cap. 6. Orientación al aprendizaje
C. Recursos humanos y materiales	Cap. 7. Personal académico y de apoyo a la docencia Cap. 8. Recursos materiales y humanos y servicios
D. Resultados, valoración y comunicación	Cap. 9. Resultados de la formación Cap. 10. Información pública Cap. 11. Mantenimiento y actualización del SAIC

4. Componentes que permiten el funcionamiento del SAIC

Estas áreas también son objeto de análisis en la certificación AUDIT del SAIC de los centros.

El listado de temas del modelo AUDIT es prácticamente el mismo:

1. Cómo el centro define su **política y objetivos de calidad**.
2. Cómo el centro garantiza la calidad de sus **programas formativos**.
3. Cómo el centro **orienta** sus enseñanzas a los estudiantes.
4. Cómo la universidad y/o el centro garantiza y mejora la calidad de su **personal académico**.
5. Cómo la universidad y/o el centro gestiona y mejora sus **recursos y servicios**.
6. Cómo el centro analiza y tiene en cuenta la **información de los resultados** que obtienen los procesos del SAIC.
7. Cómo la universidad publica la **información sobre los títulos** y otras actividades realizadas.
8. Cómo el centro garantiza el **mantenimiento y actualización del SAIC**.

4. Componentes que permiten el funcionamiento del SAIC

Elementos de los Procesos Clave, Procesos de Apoyo y Procesos Estratégicos que se evalúan en el SAIC

Procesos Clave (PC)	Procesos de Apoyo (PA)	Procesos Estratégicos (PE)
PC01 Planificación y desarrollo de la enseñanza. Evaluación del aprendizaje	PA03 Satisfacción, expectativas y necesidades	PE01 Establecimiento, revisión y actualización de la política y los objetivos de la calidad
PC03 Perfiles de ingreso, captación, selección y admisión de estudiantes	PA04 Gestión de incidencias (S-Q-R-F)	PE02 Ciclo de vida de las titulaciones
PC04 Orientación a estudiantes	PA05 Gestión del personal académico y de apoyo a la docencia	
PC05 Resultados académicos	PA06 Gestión de los recursos materiales y servicios	
PC06 Movilidad de los estudiantes	PA07 Auditorías internas	
PC07 Prácticas externas		
PC08 Inserción laboral		
PC09 Información pública y rendición de cuentas		

4. Componentes que permiten el funcionamiento del SAIC

A su vez, de muchos PC, PA o PE se obtienen variedad de datos. Véanse en <https://www.um.es/en/web/psicologia/calidad/documentos/procesos>

Un ejemplo: del PA03 (Satisfacción, Expectativas y Necesidades), hay que conseguir tres anexos de datos:

- Anexo 1 - IN01-PA03. Encuestas cumplimentadas
- Anexo 2 - IN02-PA03. Satisfacción de los grupos de interés
- Anexo 3 - IN03-PA03. Asistentes a grupos focales

4. Componentes que permiten el funcionamiento del SAIC

SAIC = Política y Objetivos + MSAIC



4. Componentes que permiten el funcionamiento del SAIC

4.2. Elementos funcionales habituales cíclicos

- Vienen **definidos en el MSAIC**
- Ayudan a identificar las distintas fuentes de las que recoger **datos** o establecer **indicadores**
 - . datos de la Unidad para la Calidad,
 - . datos de encuestas de satisfacción planificadas desde Decanato,
 - . indicadores de rendimiento académico, etc.
- Una vez analizados permiten **evaluar** el funcionamiento del sistema, detectar **disfunciones**, si fuera el caso, y **proponer las acciones de mejora** correspondientes
- Esta actividad de análisis recae fundamentalmente en una labor coordinada de cuatro **unidades de gestión** del centro:
 - . Decanato,
 - . Comisiones Académicas de los títulos adscritos al centro,
 - . Comisión de Aseguramiento de Calidad (CAC)
 - . Junta de Facultad (JF)
- El resultado del análisis es la elaboración del **Plan Anual de Calidad**, que se actualiza y renueva cada curso

4. Componentes que permiten el funcionamiento del SAIC

- Esto sigue un **proceso cíclico de mantenimiento de estándares de calidad y/o mejoras en espiral**
- siguiendo la estrategia de que *“lo que no hago bien ahora, lo sustituyo por otro procedimiento”* que mejora la calidad en ese ámbito concreto
- Cada ciclo con una determinada propuesta de mejora conlleva cuatro fases:

A- Establecer y planificar las **tareas anuales novedosas** que se concretan en los correspondientes **planes de mejora anuales**

El vigente Plan Anual de Calidad del centro para el curso 2021-22 está en

https://www.um.es/documents/13951/52577/PlanAnualCalidad_2021-22_Aprobado.pdf

B- **Realización y seguimiento o supervisión** de las tareas previstas en los planes de mejoras

Se lleva a cabo con la ‘caja de herramientas’ de comprobación de calidad en el MSAIC, la obtención de feedback mediante encuestas, reuniones, datos de resultados académicos, etc.

También se fija en **Planes de seguimiento**, que son propuestos por Decanato y aprobados en CAC y JF y se aplican tanto a tareas habituales de mantenimiento de la calidad como a planes anuales de acciones de mejora

4. Componentes que permiten el funcionamiento del SAIC

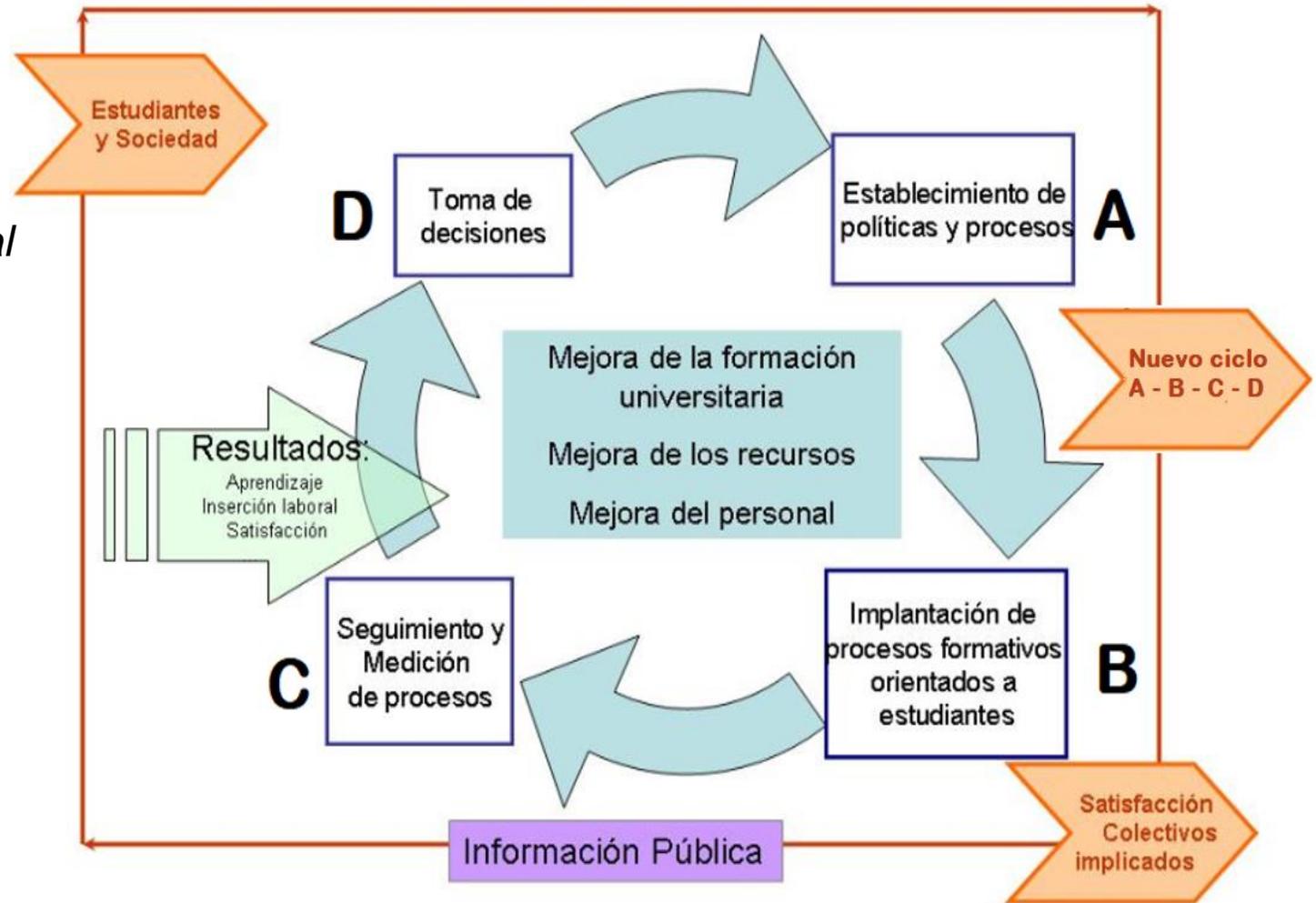
C- Análisis de resultados (identificación de debilidades, fortalezas y propuestas de mejora), tanto de las actividades habituales (resultados académicos, satisfacción, etc.) como de las acciones de mejora. Se lleva a cabo en CA de títulos, CAC y JF

D- Toma de decisiones: Consolidación de las mejoras o **descarte** si no han funcionado; detección de nuevas necesidades; mantenimiento de actividades que producen buenos resultados, etc.

Con las nuevas necesidades detectadas se inicia un nuevo ciclo A – B – C – D con nuevas tareas novedosas

4. Componentes que permiten el funcionamiento del SAIC

Diagrama del sistema cíclico en espiral para la mejora continua (extraída y modificada a partir del MSAIC).



5. Tipos de evaluación previstos en el SAIC

5.1. Evaluación basada en normativas con dos procesos: interno y externo

El modelo de evaluación del SAIC de un centro está **definido normativamente** a nivel nacional con unos procedimientos establecidos por ANECA y adaptados en el MSAIC de dicho centro

El **proceso interno** de evaluación prevista en el SAIC es el procedimiento cotidiano, anual, de **autoevaluación** a través de órganos de gestión tales como *Equipo Decanal*, *Comisión de Aseguramiento de la Calidad del centro* y *Comisiones Académicas de Título*.

De modo coordinado siguen ciclos continuos A-B-C-D, de establecer tareas y objetivos (A), realizar las tareas (B), obtener evidencias y analizar resultados (C), y decidir las acciones de mejora (D), todo ello relacionado con la Política y Objetivos de Calidad del centro.

Pero además hay un **proceso externo** para evaluar el propio SAIC del centro:

- externo al centro pero dentro de la propia UMU.
- externo a la UMU, por parte de la agencia de evaluación ANECA (AUDIT y acreditación institucional del centro)

5. Tipos de evaluación previstos en el SAIC

5.2. SAIC como proceso interno y participativo de autoevaluación del centro

- Es un conjunto de procedimientos preestablecidos por las agencias de evaluación (ANECA) que sigue el Equipo Decanal y que se complementa en la Comisión de Aseguramiento de la Calidad y en las Comisiones Académicas de título.
- Se evalúan son Procesos Clave (PC), Procesos de Apoyo (PA) y Procesos Estratégicos (PE)
- Se aplican a los ejes o áreas previstos en la Política y Objetivos de Calidad del Centro y en el MSAIC,
 - . tanto en las actividades **habituales** de cada curso académico
 - . como a los **Objetivos Específicos** y sus correspondientes **Planes anuales de mejora**

5. Tipos de evaluación previstos en el SAIC

El SAIC es un sistema **participativo** de **evaluación** la **calidad** para proponer y conseguir **mejoras continuas** en las tareas que le son propias a los centros universitarios: básicamente la actividad de **aprendizaje – enseñanza** y todos los procesos, recursos y personas que la hace posible.

El SAIC es **participativo** pues:

- La información para evaluar la actividad formativa procede de:
 - . los propios grupos de interés del centro (encuestas de satisfacción o grupos focales, reuniones de coordinación, etc.)
 - . ciertos servicios de la universidad (Unidad para la Calidad, por ejemplo)
- El **análisis** de esa información y la **toma de decisiones** consiguiente se hace también de modo participativo, en Comisiones Académicas de título, en CAC o en JF.

5. Tipos de evaluación previstos en el SAIC

5.3. La evaluación externa del SAIC del centro, realizada por la UMU

- Se trata de la **Auditoría interna de la UMU**, llevada a cabo por técnicos de la Unidad para la Calidad de la propia UMU.
- Está prefijada dentro del SAIC en el Proceso de Apoyo PA07 y de modo ordinario se realiza cada dos años
- Sirve para corregir y mejorar los procedimientos internos del SAIC del centro
- El centro establecería planes de mejora para corregir los puntos débiles detectados
- En caso de superar la Auditoría interna entonces se daría el visto bueno por parte de la Universidad para solicitar la **evaluación externa a la propia universidad**, llevada a cabo por **expertos de ANECA**: Eso si todavía nunca se ha solicitado o si se cumplen 6 años desde la anterior evaluación AUDIT de ANECA.

5. Tipos de evaluación previstos en el SAIC

5.3. La evaluación externa del SAIC del centro, realizada por ANECA

- . Se trata de la **Certificación de la implantación del SAIC** (evaluación AUDIT) y a continuación la **Acreditación institucional del centro**
- . si no se supera la certificación AUDIT entonces se vuelve a acreditación por titulaciones -cada 6 años en grados y másteres-

Proceso de certificación AUDIT de la implantación del SAIC

Se hace cada 6 años y tiene dos partes:

Parte 1:

- Auditoría efectuada por un Equipo Auditor de ANECA compuesto por dos personas: Auditor Jefe y Auditor.
- Revisan toda la **documentación en la web** referente al Centro: SAIC, Actas de comisiones, Juntas de Facultad, etc.

Parte 2: Entrevistas a grupos de interés. El Equipo Auditor para contrastar sus hallazgos realizará **durante todo un día entrevistas con los GRUPOS DE INTERÉS:** Equipo Decanal, Profesorado, Alumnado, PAS, Empleadores / Tutores Externos, Egresados, CAC y Coordinadores de títulos.

Además realizan visitas a las diferentes dependencias e infraestructuras (o verán video de las instalaciones, en caso de visita por videoconferencia).

5. Tipos de evaluación previstos en el SAIC

Emitirán informe con decisión: (1) **Favorable**, (2) **Favorable con No Conformidades** (Mayores o menores) **y Observaciones y Oportunidades de Mejora**, o (3) **No Favorable** (que puede ser condicionado para revisión en 6 meses)

En la decisión (2), el centro tendrá que establecer las correspondientes acciones de mejora



5. Tipos de evaluación previstos en el SAIC

Certificación Institucional del centro

- **Vendría después de superar AUDIT** (en torno a 4-6 meses después)
- Es un proceso interno de ANECA, sin entrevistas. Solo revisión de la documentación del proceso AUDIT
- **Si se consigue la Acreditación institucional**, entonces tendría un periodo de vigencia de 6 años, sin necesidad de acreditaciones de título, pero sí de seguir anualmente todos los procesos del SAIC del centro
- **En caso de no conseguir la acreditación institucional, se volvería a la acreditación por titulaciones**



6. Tareas y responsabilidades de los grupos de interés del centro en el SAIC

- En general, sobre todo los grupos de interés internos deben **conocer** la **Política y Objetivos de Calidad del centro** y **tener una idea general del SAIC**, su utilidad y los procedimientos que se siguen

Estudiantes:

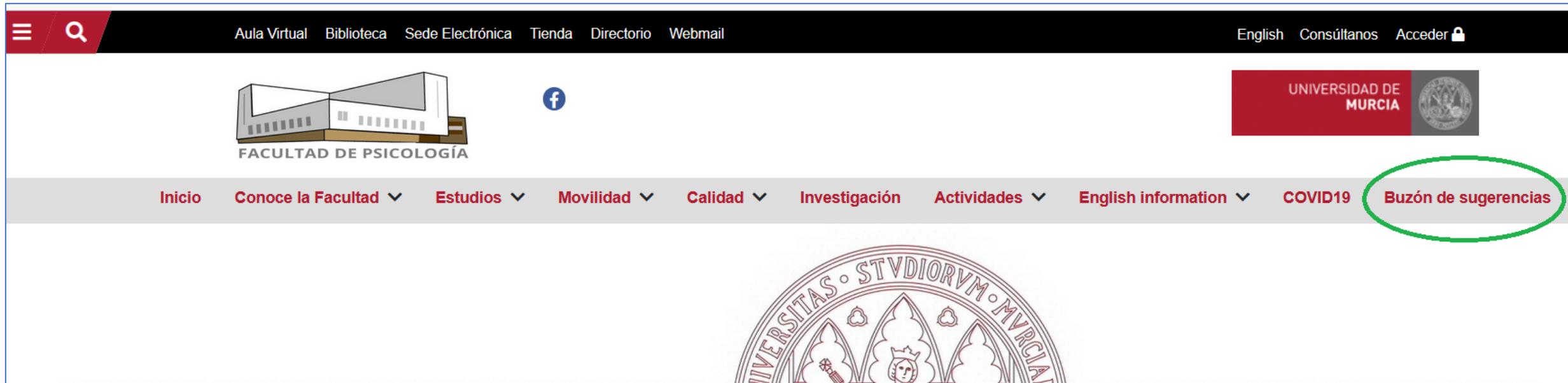
- Son los **destinatarios últimos de toda la labor formativa del centro** y en gran medida dan sentido a su existencia
- Deben **proporcionar *feedback*** acerca de cómo se desarrolla esta labor formativa y hasta qué punto responde a sus necesidades

Participación directa en el SAIC:

- Participan en el SAIC respondiendo a las **encuestas de satisfacción**, y en las **reuniones de grupos focales** a las que se les convoquen
- Pueden hacernos llegar su opinión, en forma de sugerencias, reclamaciones, quejas y felicitaciones, remitidas a través del **buzón** de la Facultad o cualquier otro medio

6. Tareas y responsabilidades de los grupos de interés del centro en el SAIC

Buzón de sugerencias en la web del centro <https://www.um.es/web/psicologia/>



The screenshot shows the top navigation bar of the Faculty of Psychology website. The main navigation menu is located in a grey bar and includes the following items: Inicio, Conoce la Facultad (with a dropdown arrow), Estudios (with a dropdown arrow), Movilidad (with a dropdown arrow), Calidad (with a dropdown arrow), Investigación, Actividades (with a dropdown arrow), English information (with a dropdown arrow), COVID19, and Buzón de sugerencias. The 'Buzón de sugerencias' item is highlighted with a green oval. Above the navigation bar, there is a search icon, a hamburger menu icon, and a list of services: Aula Virtual, Biblioteca, Sede Electrónica, Tienda, Directorio, and Webmail. On the right side of the top bar, there are links for 'English', 'Consúltanos', and 'Acceder' (with a lock icon). Below the navigation bar, the university's crest is visible, featuring the text 'UNIVERSITAS · STVDIORVM · MVRCIA'.

6. Tareas y responsabilidades de los grupos de interés del centro en el SAIC

Participación a través de representantes o siendo miembro de distintos órganos de gobierno de la universidad y del centro:

- En órganos de gobierno de la Universidad: Claustro y Consejo de Gobierno
- En órganos de gobierno del centro:
 - . Junta de Facultad
 - . Comisión de Aseguramiento de la Calidad (CAC)
 - . Comisiones Académicas de títulos

Otros modos de participación en temas de calidad (Internos/externos)

- . Participación en evaluaciones ANECA para tu Facultad (Reuniones, entrevistas, acreditaciones de títulos y Auditorías de ANECA, etc)
- . Encuestadores de la Unidad para la Calidad
- . Evaluadores agencias (ANECA, AVAP, etc)

6. Tareas y responsabilidades de los grupos de interés del centro en el SAIC

Profesorado:

- Debe seguir las indicaciones respecto a la **planificación** (pautas de elaboración de guías docentes, pautas de coordinación horizontal y vertical, prevención de solapamientos, etc.)
- Ha de responder ante el sistema sobre la **experiencia formativa llevada a cabo**, cuando así se le solicite
- En función de las **opiniones del alumnado**, de los **resultados académicos logrados** en su/s asignatura/s
- Como participantes activos en **encuestas de satisfacción, grupos focales o reuniones de coordinación**

Personal de Administración y Servicios:

- Ha de participar en las **encuestas de satisfacción** que se le solicite desde Decanato, en lo relativo a sus funciones
- También pueden **informar y hacer propuestas** de posibles mejoras en los recursos y funcionamiento de sus respectivos servicios

6. Tareas y responsabilidades de los grupos de interés del centro en el SAIC

Equipo de Dirección, Coordinadores de Título y miembros de la CAC

Son los encargados de gestionar y ejecutar el SAIC siguiendo las pautas establecidas en el MSAIC

Están en la gestión coordinada del SAIC

Empleadores:

Ayudar informando sobre la **satisfacción con la formación recibida por los egresados** que han contratado o que han conocido en las prácticas externas

Su valoración es muy estimable a la hora de definir o actualizar el **perfil de egreso** de nuestro alumnado

Egresados:

Informando también sobre la **satisfacción respecto de la formación recibida** pueden ayudar a reorientar los programas formativos