

**F02. INFORME DE LA AUDITORÍA INTERNA DEL SAIC DE LA
FACULTAD DE PSICOLOGÍA DE LA UNIVERSIDAD DE MURCIA****INFORME DE LA AUDITORÍA DEL SAIC DE LA FACULTAD DE
PSICOLOGÍA**

El presente informe es el resultado del trabajo de la Auditoría Interna llevada a cabo por el equipo formado por D Luis Zuñel Sánchez y D^a María Dolores Fernández Rodríguez, auditores internos y técnicos de la Unidad para la Calidad de la Universidad de Murcia.

El proceso de auditoría se ha realizado durante el día 29 de enero de 2020 en la Facultad de Psicología de la Universidad de Murcia, con la participación del Vicedecano Calidad e Infraestructuras, D Juan Antonio Vera Ferrándiz.

El equipo auditor quiere poner de manifiesto el alto grado de cooperación e implicación, durante este proceso, del Equipo Directivo del Centro, y en especial de D Juan Antonio Vera Ferrándiz, sin los cuales no hubiese sido posible alcanzar el grado de objetividad conseguido y que ha permitido un desarrollo fluido y consistente del proceso de auditoría.

EL COORDINADOR DE CALIDAD

Fdo.: Antonio José Rouco Yáñez





HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA

- A continuación, se presenta, ordenado por procesos (del SAIC de la Facultad) y haciendo alusión a las Directrices del Programa AUDIT que se corresponderían con los mismos, un listado con todas aquellas evidencias (documentos, informes, aclaraciones, comentarios...) que se han ido tratando a lo largo del día en el que ha tenido lugar esta auditoría.
- El muestreo se ha realizado sobre las titulaciones de Grado en Psicología y Máster en Psicología de la Educación, salvo las excepciones que se indican en apartados concretos de este informe.

Para cada uno de los procesos se incluye una tabla con los hallazgos y las observaciones y, en su caso, evidencias no encontradas.

Las no conformidades aparecen identificadas con el código NC, seguido de la numeración y del año: por ejemplo: NC1/2020, NC2/2020, etc. Al final del párrafo se indica la referencia del SAIC que da lugar a la misma

**Fecha: 29 de enero de 2020****Proceso:** PE01 ESTABLECIMIENTO, REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE LA
POLÍTICA Y LOS OBJETIVOS DE LA CALIDAD

Directriz Audit 1.0

Criterio 1. Cómo el Centro define su Política y Objetivos de Calidad**Proceso para la definición de la política y objetivos de calidad****HALLAZGOS**

- Acta de la CAC de 17/12/2018 en la que se aprueba y actualiza la Política de Calidad de la Facultad.
- Acta de la Junta de Facultad con fecha 19/12/2018 en la que se aprueba la Política de Calidad (punto 6 del orden del día). El acta está almacenada por el propio Vicedecano pero no se encuentra en la aplicación UNICA.
- La Política de Calidad está visible en la página web, firmada por el decano y la coordinadora de calidad y con fecha de diciembre de 2018.

NO CONFORMIDADES

- NC1/2020: No existe un despliegue de los objetivos generales en específicos. (PE01, punto 3.1)
- NC2/2020: No se establecen objetivos para los indicadores más relevantes. (MSAIC, punto 5.6)

OBSERVACIONES

- El acta de la JF debe subirse a la aplicación UNICA puesto que es una evidencia del SAIC.
- Aparte de la publicación en web y aprobación por parte de la Junta de Facultad, en la que están representados los distintos colectivos de la Facultad, la Política de Calidad no se difunde de una forma más activa.



**Proceso:** PE02 CICLO DE VIDA DE LAS TITULACIONES

Directriz Audit 1.1

Criterio 2. Cómo el Centro garantiza la calidad de sus programas formativos**Proceso para garantizar la calidad de los programas formativos**

Para comprobar la realidad de este Proceso se comprueba la información correspondiente a los títulos de grado y de máster.

HALLAZGOS

- Se comprueba la documentación oficial de cada título que figura en la WEB de la Facultad.

NO CONFORMIDADES

OBSERVACIONES

- La Resolución final de Consejo de Universidades renovando la acreditación del Grado en Psicología no ha sido encontrada en la web, en el apartado de documentación del título. Tampoco se encuentra para el Grado en Logopedia ni el Máster en Psicología de la Educación.
- Se detecta una errata en el apartado de documentación del título en la web del Grado en Psicología. En el cuadro donde se recogen los informes de verificación, seguimiento y acreditación, donde para el curso 2015 se indica como hito "Verificación" cuando debe indicarse "Modificación".
- No se encuentra el acta de aprobación por la JF de la última modificación del Grado en Psicología, realizada en 2020.
- No se encuentran actas de la CAC en las que se traten los informes de acreditación del Grado en Psicología o en las que se haga seguimiento o análisis de las recomendaciones de ANECA. En este sentido, el acta más reciente es un acta de la CGC con fecha 21 de septiembre de 2015 en la que se indica que el informe de verificación del Grado en Psicología se aprobó sin incidencias.

**Proceso:** PA03 SATISFACCIÓN, EXPECTATIVAS Y NECESIDADES

Directriz Audit 1.5

Directriz 1.5. Cómo el Centro analiza y tiene en cuenta los resultados**Proceso de análisis de los resultados**

HALLAZGOS

- Plan de recogida de opiniones del curso 2019/20 aprobado en CAC de 13/11/2019
- Seguimiento del Plan de recogida de opiniones del curso 2018/19 realizado en CAC de 17/7/2019 (recogido en anexo)

NO CONFORMIDADES

- NC3/2020: No se han encontrado resultados del plan de recogida de opiniones del curso 2017/18 (PA03, punto 3)

OBSERVACIONES

- Se recomienda incorporar los anexos a las actas de CAC o subirlos a UNICA para facilitar su localización y autopublicación en la web





Proceso: PA04 GESTIÓN DE INCIDENCIAS (S, Q, R, F)

Directriz Audit 1.2

Criterio 3. Cómo el Centro orienta sus enseñanzas a los estudiantes

Proceso de Gestión de incidencias, reclamaciones y sugerencias

HALLAZGOS

- La gestión de incidencias se trata como punto fijo en cada reunión de la CAC desde el curso 18/19
- Se difunde el canal de atención a incidencias en la web, charlas de acogida y tríptico (no físico)

NO CONFORMIDADES

-

OBSERVACIONES

- Se recomienda subir a UNICA los expedientes completos de las incidencias y no solo las actas en las que se ha tratado este proceso.





Proceso: PA05 GESTIÓN DEL PERSONAL ACADÉMICO Y DE APOYO A LA DOCENCIA

Directriz Audit 1.3

Criterio 4. Cómo el Centro garantiza y mejora la calidad de su personal académico.

Proceso de Definición de la Política de personal académico/personal de Administración y servicios

Proceso de captación y selección de personal

Proceso de formación del personal académico y de administración y servicios

Proceso de evaluación, promoción y reconocimiento del personal académico y de administración y servicios

HALLAZGOS

- Acta de CAC analizando los resultados del personal académico y PAS del curso 18/19

NO CONFORMIDADES

-

OBSERVACIONES

- No parece que exista una sistemática periódica para identificar las necesidades de formación del personal, aunque se realizan actividades, todos los cursos, dirigidas principalmente a PDI



Proceso: PA06 GESTIÓN DE LOS RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS
Directriz Audit 1.4

Criterio 5. Cómo la Universidad y/o Centro gestiona y mejora sus recursos y servicios

Proceso de Gestión de los recursos materiales

Proceso de Gestión de los servicios

HALLAZGOS

- Tienen una Comisión de Infraestructuras para tratar los asuntos relacionados con los recursos materiales que luego pasan a aprobarse en Junta de Facultad

NO CONFORMIDADES

- NC4/2020: Las medidas que se adoptan no pasan por CAC para su análisis (PA06, punto 4)

OBSERVACIONES

-





Proceso: PC01 PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO DE LAS ENSEÑANZAS - EVALUACIÓN DEL APRENDIZAJE. Directriz Audit 1.2 y 1.1

Criterio 3. Cómo el Centro orienta sus enseñanzas a los estudiantes. Proceso de Orientación al estudiante y desarrollo de la enseñanza

Criterio 2. Cómo el Centro garantiza la calidad de sus programas formativos

Proceso para garantizar la calidad de los programas formativos

Al tratar el PC09 se revisa y comprueba la oferta y desarrollo de las enseñanzas, tal y como se hace pública en la WEB de la Facultad.

HALLAZGOS

- Las guías están publicadas en la web, habiendo sido aprobadas las del curso académico 2018/19 en JF 18/7/2018.
- Acta de la CAC con fecha 29/5/2019 en la que se habla de coordinar las líneas de los TF de todos los títulos.
- Acta 17 de julio de 2019 (punto 4 seguimiento docente, satisfacción de los grupos de interés y propuestas de mejora)
- A nivel de título se realiza coordinación horizontal (en cada curso) y a nivel vertical. Los coordinadores de curso trabajan con grupos focales en los que se invita a los delegados de curso a que recojan información con los compañeros e informen tanto de los aspectos positivos como negativos. Vemos el acta de la comisión de coordinación del Grado en Psicología del 24/9/2019. (Acta de la comisión académica). La coordinadora de título recoge toda esa información en un informe titulado "Informe de seguimiento docente". En la CAC se informa de las principales conclusiones de la coordinación y las acciones de mejora que se han implantado.
- Vemos el acta 12/6/2019 de una reunión de seguimiento docente.

NO CONFORMIDADES

OBSERVACIONES

- El acta de aprobación de las guías docentes por Junta de Facultad no la podemos ver en la web ni en la aplicación UNICA. El coordinador cree que probablemente fue en la reunión de la JF con fecha 23/7/2019.
- Se recomienda utilizar una terminología acorde con la del SAIC en la que las cuestiones de coordinación se identifiquen claramente (ej. en lugar de reunión de seguimiento docente, podría llamarse reunión de coordinación docente).
- Se recomienda subir a la aplicación UNICA las actas de las reuniones de coordinación que se celebran para dejar constancia de la misma y poder hacer un seguimiento más eficaz de las acciones de coordinación propuestas.





Proceso: PC03 PERFIL DE INGRESO. CAPTACIÓN, SELECCIÓN Y ADMISIÓN DE ESTUDIANTES

Directriz Audit 1.2

Criterio 3. Cómo el Centro orienta sus enseñanzas a los estudiantes

Proceso de Definición de perfiles y admisión de estudiantes

HALLAZGOS

- El perfil de ingreso para los diferentes títulos está definido en la WEB del centro.

NO CONFORMIDADES

- NC5/2020: No se encuentran evidencias del seguimiento de las acciones planificadas como captación del curso 18/19. (PC03, punto 4)
- NC6/2020: No se encuentran actas de la CAC ni de la JF en las que se aprueben los planes de captación. (PC03, punto 3.1)

OBSERVACIONES

- Hasta ahora estaban incluyendo las actividades de captación dentro del Plan de Orientación. Tras el cambio de Equipo Decanal se está haciendo la labor de reconducir las acciones de captación que se han estado llevando a cabo los cursos pasados y recopilarlas en los llamados Planes de Captación.
- Tras esta nueva forma de funcionar, el Plan de Captación del curso 2019/20 estaría todavía pendiente de aprobar por la CAC, está previsto que se haga en la reunión de febrero de 2020.
- No se encuentran actas de la CAC en la que se analicen los perfiles de ingreso. El coordinador de calidad nos informa de que dicho análisis si consta en la documentación que se adjuntaba a la hora de convocar las reuniones pero que esa documentación luego no se reflejaba en el acta ni se incluía como anexos a las actas. Dichos informes tampoco están subidos a la aplicación UNICA.
- Recomendamos recopilar toda esa documentación y subirla a UNICA para que conste en el sistema.



**Proceso:** PC04 ORIENTACIÓN A ESTUDIANTES

Directriz Audit 1.2

Criterio 3. Cómo el Centro orienta sus enseñanzas a los estudiantes**Proceso de Orientación al estudiante y desarrollo de la enseñanza**
Proceso de Gestión de la orientación profesional

HALLAZGOS

- En el curso 2018/19 se realiza el seguimiento al Plan Anual de Orientación (Acta CAC 17/7/2019). En el acta de la CAC de fecha 29/5/2019 se recoge muy brevemente información relativa a las fechas en las que se realizarán algunas actividades.

NO CONFORMIDADES

- NC07/2020: No se encuentran actas de aprobación del Plan Anual de Orientación, ni por parte de la CAC ni de la JF para el curso 2018/19 ni para el curso 2017/18. (Aunque en acta del 17/7/2019 se haga seguimiento del plan, la aprobación del plan no se recoge en ningún acta). (PC04, punto 3)

OBSERVACIONES

- El plan del curso 2019/20 está pendiente de aprobar en la próxima reunión de la CAC en febrero de 2020.
- El coordinador de calidad nos informa de que el seguimiento de las actividades del plan de orientación, incluyendo las realizadas por el COIE, queda recogido en unos informes que se estudiaban en las reuniones de la CAC. Sin embargo, dichos informes no se mencionan ni se incluyen como anexos en el acta. Tampoco se suben a la aplicación UNICA.
- Recomendamos recopilar toda esa documentación y subirla a UNICA para que conste en el sistema.



**Proceso:** PC05 RESULTADOS ACADÉMICOS

Directriz Audit 1.4

Criterio 6. Cómo el Centro analiza y tiene en cuenta la información de los resultados que obtienen los procesos del SAIC.**Proceso de análisis de los resultados**

HALLAZGOS

- Análisis de resultados académicos de los cursos 17/18 y 18/19

NO CONFORMIDADES

-

OBSERVACIONES

- Para el curso 2017/18, en el acta de 9/3/2018 y 14/3/2018 se proponen algunas acciones de mejora en relación al PC05 para los títulos: Grado en Psicología (acta 9/3/2014), Grado en Logopedia y Máster en Psicología de la Intervención Social (acta CAC 14/3/2018), aunque no queda reflejado el análisis ni que se comparen los datos de los indicadores propuestos en la memoria de verificación con los valores objetivos incluidos en las mismas
- Para el curso 2018/19 no se encuentran actas de la CAC en las que se analicen los resultados académicos.
- El coordinador de calidad nos informa de que el análisis de los resultados académicos de los cursos anteriores al 2019/20 está en unos informes que se presentaban en las reuniones de la CAC. Vemos en dichos informes que el análisis es exhaustivo pero no se adjunta como documentación anexa al acta ni como informe en la aplicación UNICA (esa información no está pública, nos la muestra el coordinador en su ordenador).
- Los datos que toca analizar en el curso 19/20 lo harán en febrero de 2020.
- Recomendamos recopilar toda esa documentación y subirla a UNICA para que conste en el sistema.





Proceso: PC06 MOVILIDAD DE LOS ESTUDIANTES

Directriz Audit 1.2

Criterio 3. Cómo el Centro orienta sus enseñanzas a los estudiantes

Proceso de Gestión de la movilidad del estudiante

HALLAZGOS

- Análisis de resultados de movilidad por la CAC del curso 16/17
- Informes de análisis de movilidad realizados por la coordinadora de movilidad de los cursos 17/18 y 18/19

NO CONFORMIDADES

- NC08/2020: Aunque se han encontrado informes en los que la coordinadora de movilidad analiza los resultados de los cursos 17/18 y 18/19, no se ha encontrado constancia de que pasen por CAC. (PC06, punto 3)

OBSERVACIONES

-

**Proceso:** PC07 PRÁCTICAS EXTERNAS

Directriz Audit 1.2

Criterio 3. Cómo el Centro orienta sus enseñanzas a los estudiantes**Proceso de Gestión de las prácticas externas**

HALLAZGOS

- Análisis de las prácticas del curso 18/19. CAC de 17-7-2019

NO CONFORMIDADES

- NC9/2020: No se ha encontrado acta de CAC en la que se analicen las prácticas del curso 17/18 aunque sí se han encontrado propuestas de mejora. (PC07, punto 3)

OBSERVACIONES

- El acta con el análisis de las prácticas del curso 18/19 se ha subido a UNICA asignándolo al curso 19/20 cuando la reunión tuvo lugar el 17-7-2019 (curso 18/19).



**Proceso:** PC08 INSERCIÓN LABORAL

Directriz Audit 1.5

Criterio 6. Cómo el Centro analiza y tiene en cuenta la información de los resultados que obtienen los procesos del SAIC.

Proceso de análisis de los resultados

HALLAZGOS

- Informes de inserción laboral (COIE) de los másteres en Psicología de la Educación y Psicología de la Intervención Social

NO CONFORMIDADES

- NC10/2020: No se han encontrado los informes de inserción laboral elaborados por el COIE, durante el curso 18/19, de los grados en Logopedia y Psicología. (PC08, punto 5)
- NC11/2020: No hay constancia del análisis de los informes de inserción laboral, aunque se han encontrado, en las actas del curso 17/18, propuestas de mejora relativas a los mismos. (PC08, punto 3)

OBSERVACIONES





Proceso: PC09 INFORMACIÓN PÚBLICA

DA1.6

Criterio 7. Cómo la Universidad publica la información sobre los títulos y otras actividades realizadas.

Proceso de publicación de información sobre titulaciones

HALLAZGOS

- En todas las actas de CAC se incluye un punto fijo del orden del día para tratar este proceso

NO CONFORMIDADES

-

OBSERVACIONES

- Se recomienda subir las evidencias del SAIC a la plataforma UNICA ya que, además de servir de repositorio documental y facilitar la gestión del mismo, se autopublican en la web





MANUAL DEL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE LA CALIDAD

HALLAZGOS

- Última versión (04) aprobada en la CAC de 24-6-2019 y Junta de Facultad de 27-6-2019
- Está actualizado en la web del Centro

NO CONFORMIDADES

-

OBSERVACIONES

- No se tiene constancia de que se hayan comunicado los cambios en el manual a los distintos grupos de interés más allá de las personas que pertenecen a la CAD y a la Junta de Facultad y de publicarlo en la web

Conclusiones de la Auditoría

Observaciones:

- La principal conclusión de esta auditoría es la dificultad que ha supuesto realizarla al habernos encontrado un vacío en el uso de la aplicación UNICA de dos cursos completos (16/17 y 17/18) y parte del 18/19, lo cual ha supuesto muchos obstáculos para encontrar las evidencias que exige el SAIC, así como el hecho que muchas no estaban publicadas.
- Otro de los inconvenientes ha sido comprobar que la mayoría de análisis se realizaban en informes independientes de las actas y luego no se incorporaban a las mismas por lo que estas últimas se quedaban muy



escasas de contenido.

- Es importante que las actas recojan al menos las principales conclusiones de los análisis así como los acuerdos o acciones de mejora que se derivan de dicho análisis para así poder hacer un correcto seguimiento de las mismas. Si se dispone de informes en los que se realiza un análisis más exhaustivo también es necesario que se incluyan en el sistema porque de otra forma todo ese trabajo se pierde
- Por todo esto, recomendamos encarecidamente el uso de la plataforma UNICA ya que fue desarrollada para facilitar la implantación y gestión del SAIC y, en la medida de lo posible, se solucionen los vacíos de los cursos arriba citados
- Por último, recordar que falta de evidencias y de análisis que se mencionan en este informe no significa que no estén, sino que no las hemos encontrado, en gran parte por los motivos arriba indicados

EL AUDITOR JEFE

Fdo.: Luis J. Zuñel Sánchez