



INDICE

4.1 OBJETO

4.2 ÁMBITO DE APLICACIÓN

4.3 DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

4.4 DESARROLLO

4.4.1. Identificación de los grupos de interés

4.4.2. Cauces de participación de los grupos de interés

4.4.3. Rendición de cuentas a los grupos de interés

Anexo 4.1. Política y objetivos generales de la Facultad de Psicología, Magisterio y Ciencias de la Educación

Edición	Fecha	Motivo de la modificación
00	25/11/09	Edición Inicial
01	11/06/10	Adaptación audit. Revisión y aprobación del manual de calidad
02	13/03/12	Modificación de algunos aspectos del objeto, del desarrollo
03	15/10/13	Modificación del punto 4.4.1 Identificación de los grupos de interés, punto 4.4.2 y punto 4.4.3. Unificación de los manuales de la Facultad de "Psicología y Ciencias de la Salud" y la Facultad de "Ciencias de la Educación y del Deporte" con motivo de la creación de la nueva Facultad de "Psicología, Magisterio y Ciencias de la Educación"
04	20/10/15	Revisión y actualización del Manual de la Facultad de Psicología, Magisterio y Ciencias de la Educación.
05	02/10/2018	Modificación de los manuales del Sistema de Garantía Interna de Calidad y de Procesos, de la Facultad a raíz de la creación de la nueva Facultad de Psicología.

Elaboración: Técnico de Calidad	Revisión: Coordinadora de Calidad	Aprobación: Comisión de Calidad
Fdo.: M ^a del Rocío Pérez Tornero Técnico de Calidad Fecha: 18/09/2018	Fdo.: Adoración- Reyes Moliner Albero Coordinadora de Calidad Fecha: 18/09/2018	Fdo.: M ^a José Beneyto Arrojo Decana de la Facultad Fecha: 02/10/2018



4.1. OBJETO.

Cómo la Facultad de Psicología, define, revisa y mantiene permanentemente actualizada su política de calidad, formulada por su Equipo de Dirección a partir de información procedente de los grupos de interés de la Facultad, y que constituye un marco de referencia para establecer los objetivos de la calidad.

La política de calidad y los objetivos de calidad de la Facultad de Psicología, son coherentes con los definidos en la Política de Calidad de la propia UCV.

Por política de calidad, se entiende el conjunto de intenciones globales y orientación de una organización relativas al compromiso con la calidad del servicio hacia el usuario y hacia las partes interesadas. Asimismo, objetivos de calidad son la relación de aspectos, propuestas e intenciones a lograr con el propósito de mejorar la institución.

También se facilitan, en este capítulo, detalles sobre cómo se asegura el Equipo de Dirección de que esa política de calidad:

- a) es adecuada al propósito de la Facultad,
- b) incluye un compromiso de cumplir con los requisitos y de mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión interna de la calidad,
- c) proporciona un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de la calidad,
- d) es comunicada y entendida dentro de la Facultad, y
- e) es revisada para su continua adecuación.

4.2. ÁMBITO DE APLICACIÓN.

El ámbito de aplicación son todos los grados y másteres que se imparten en la Facultad de Psicología.

4.3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA.

- Estatutos de la UCV



- Reglamentos de Consejo de Gobierno
- Manual del SGIC y Manual de Procedimientos del SGIC

4.4. DESARROLLO.

La Facultad de Psicología es consciente de que ha de consolidar una cultura de la calidad, basada en una política y unos objetivos de calidad conocidos.

Para ello se realiza una declaración pública y por escrito de su política y objetivos generales de calidad, que alcanza a todas las titulaciones oficiales que se imparten en la Facultad y de la que, por tanto, son responsables (Anexo 4.1).

Para su elaboración, revisión y actualización, dispone de un procedimiento documentado (*Procedimiento para la definición y la revisión de la política y de los objetivos de calidad*) en el que se indican las acciones tanto para la definición y aprobación en su versión inicial, como para proceder a su revisión y mejora de forma sistemática.

Como punto inicial, la Facultad de Psicología, identifica sus grupos de interés (MSGIC 4.4.1), los cauces en que pueden participar en la elaboración y desarrollo de su política y objetivos (MSGIC 4.4.2) y determina el modo (cómo, quién, cuándo) en que rinde cuentas a los grupos de interés sobre el cumplimiento de la política y objetivos de calidad (MSGIC 4.4.3).

4.4.1. Identificación de los grupos de interés

La Facultad de Psicología al implantar su SGIC, ha tomado en consideración los requisitos de calidad explícitos o implícitos de los diferentes grupos de interés con relación a la formación que se imparte en los mismos, con especial atención a los estudiantes. Por grupo de interés se entiende toda aquella persona, grupo o institución que tiene interés en el Centro, en las enseñanzas o en los resultados obtenidos.

El análisis de sus necesidades y expectativas, son el punto de partida para el establecimiento de su SGIC, visible no sólo en el interior de la Facultad, sino, sobre todo, ante los grupos de interés externos al mismo.



Se pueden considerar los siguientes grupos de interés y algunos de los principales aspectos objeto de atención:

Grupo de interés	Aspectos a considerar en el SGIC
ESTUDIANTES	Selección y admisión de estudiantes, perfil de formación, organización y desarrollo de la enseñanza, sistemas de apoyo al aprendizaje, resultados de la formación e inserción laboral...
PDI PAS	Selección y admisión de estudiantes, perfil de formación, organización y desarrollo de la enseñanza, sistemas de apoyo al aprendizaje, profesorado y personal de apoyo, recursos, progreso y rendimiento académico, resultados de la formación e inserción laboral, sistemas de información...
JUNTA PROVISIONAL DE FACULTAD (Equipo directivo)	Oferta formativa, profesorado y personal de apoyo, recursos, análisis de resultados, aporte de información,...
EMPRESAS EGRESADOS	Oferta formativa, perfil de formación, calidad de la formación e inserción laboral de egresados ...
UNIVERSIDADES COLABORADORAS	Oferta y demanda educativa, progreso y resultados académicos, inserción laboral...
CONSEJO DE GOBIERNO	Selección y admisión de estudiantes, perfil de formación, organización y desarrollo de la enseñanza, sistemas de apoyo al aprendizaje, profesorado y personal de apoyo, recursos, progreso y rendimiento académico, resultados de la formación e inserción laboral, sistemas de información...
PROPIEDAD	Oferta formativa, perfil de formación, personal académico y de apoyo, progreso y rendimiento académico, calidad de la formación e inserción laboral de egresados, costes ...

4.4.2. Cauces de participación de los grupos de interés

Los estudiantes, profesores y personal de apoyo de la Facultad están representados en los diferentes órganos colegiados, como la Junta de Facultad, así como de las diferentes comisiones que emanan de las anteriores (MSGIC-02).

Todo ello además de estar recogida su posible participación en los distintos Consejos y comisiones que puedan darse durante la actividad académica.

La opinión de los Empleadores, Administraciones Públicas y Sociedad en general es muy importante. Estos colectivos tienen su cauce de participación a través de las reuniones mantenidas con el Equipo Decanal de la Facultad.

La Facultad de Psicología contempla la realización de prácticas externas, tanto obligatorias como voluntarias. Esta relación es especialmente fluida, tanto con los representantes directos de los organismos o empresas en que las mismas se



realizan, como con las personas encargadas de tutelar las tareas encomendadas a los estudiantes.

Participación de los grupos de interés:

4.4.2. PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

CRITERIO	ESTUDIANTES	PDI	PAS	CENTROS/ COLEGIOS	EGRESADOS	PROPIEDAD	UNIVERSI DADES COLABOR ADORAS	JUNTA PROVISIONAL DE FACULTAD	CONSEJO DE GOBIERNO
Especificación de la participación de los grupos de interés en el órgano responsable del sistema de garantía interna de calidad y en la definición de la política y objetivos de calidad	Reuniones de la Comisión de Calidad de Centro	Reuniones de la Comisión de Calidad de Centro	Reuniones de la Comisión de Calidad de Centro					Reuniones de la Junta de Facultad	Reuniones de la Comisión General de Calidad
Especificación de los grupos de interés implicados en el diseño, seguimiento, planificación, desarrollo y revisión de las titulaciones, sus objetivos y competencias asociadas	Encuesta de evaluación de la docencia. Encuesta de satisfacción con las prácticas externas.	Reuniones de la Comisión de Título. Claustro de profesores. Reuniones coordinación de módulo y departamentos		Encuesta de satisfacción con el programa de prácticas externas	Encuesta a egresados	Reuniones de Patronato.		Reuniones de la Junta de Facultad	Reuniones de Consejo de Gobierno
Especificación del modo en que los grupos de interés están implicados en el diseño y desarrollo de la definición de perfiles de ingreso/egreso, criterios de admisión y matriculación	Entrevista que realizan los tutores de primer curso (Grado) En postgrado los alumnos éste curso rellenarán una ficha donde se recoge la información necesaria para establecer su perfil	Reuniones de la Comisión de Título. Claustro de profesores. Reuniones coordinación de módulo y departamentos	Servicio de Nuevos Alumnos. PAT	Encuesta de satisfacción con el programa de prácticas externas	Encuesta a egresados	Reuniones de Patronato.		Reuniones de la Junta de Facultad	Reuniones de Consejo de Gobierno

<p>Especificación del modo en que los grupos de interés están implicados en el diseño y el desarrollo de sistemas de apoyo y orientación a los estudiantes, la metodología de enseñanza y evaluación de aprendizajes</p>	<p>Encuesta de satisfacción con el PAT (Grado). Encuesta de satisfacción con los talleres del Servicio de Orientación. Este curso 11-12 se pone en marcha las encuestas de satisfacción de los egresados</p>	<p>Reuniones de la Comisión de Título</p>	<p>PAT. Servicio de Orientación</p>		<p>Encuesta a egresados</p>	<p>Reuniones de Patronato.</p>		<p>Reuniones de la Junta de Facultad</p>	<p>Reuniones de Consejo de Gobierno</p>
<p>Especificación del modo en que los grupos de interés están implicados en el diseño y el desarrollo de los procesos relacionados con las prácticas externas y la movilidad de los estudiantes.</p>	<p>Encuesta de satisfacción con las prácticas externas. Encuesta de satisfacción con la movilidad in/out</p>	<p>Reuniones de la Comisión de prácticas. Reuniones de los coordinadores de Internacionales</p>	<p>Servicio de Prácticas Externas y Observatorio de Empleo. Oficina de Relaciones Internacionales</p>	<p>Encuesta de satisfacción con el programa de prácticas externas</p>	<p>Encuesta a egresados</p>	<p>Reuniones de Patronato.</p>		<p>Reuniones de la Junta de Facultad</p>	<p>Reuniones de Consejo de Gobierno</p>
<p>. Especificación del modo en que los grupos de interés están implicados en el diseño y el desarrollo de los sistemas de orientación profesional de los estudiantes</p>	<p>Encuesta de satisfacción con los talleres de Bolsa de Trabajo. Encuesta de satisfacción con las prácticas externas.</p>	<p>Reuniones de la Comisión de Prácticas</p>	<p>Servicio de Bolsa de Trabajo</p>	<p>Encuesta de satisfacción con el programa de prácticas externas</p>	<p>Encuesta a egresados</p>	<p>Reuniones de Patronato.</p>		<p>Reuniones de la Junta de Facultad</p>	<p>Reuniones de Consejo de Gobierno</p>
<p>Especificación del modo en que los grupos de interés están implicados en el diseño y el desarrollo de los sistemas de alegaciones,</p>	<p>Buzón de quejas</p>	<p>Buzón de quejas</p>	<p>Buzón de quejas</p>	<p>Buzón de quejas</p>	<p>Buzón de quejas</p>	<p>Reuniones de Patronato.</p>		<p>Reuniones de la Junta de Facultad</p>	<p>Reuniones de Consejo de Gobierno</p>

reclamaciones y sugerencias									
Especificación del modo en que los grupos de interés participan en la definición y desarrollo de la política del personal académico y de apoyo a la docencia		Vicerrectorado de Ordenación Académica y Empleabilidad. Gerencia				Reuniones de Patronato.		Reuniones de la Junta de Facultad	Reuniones de Consejo de Gobierno
Especificación de mecanismos de participación de los grupos de interés en la gestión de los recursos materiales y los servicios.	Buzón de quejas	Buzón de quejas. Ficha de presupuesto anual	Buzón de quejas. Ficha de presupuesto anual		Encuesta a egresados. Buzón de quejas.	Reuniones de Patronato.		Buzón de quejas. Ficha de presupuesto anual	Reuniones de Consejo de Gobierno
Especificación de los mecanismos de participación de los grupos de interés en la definición, revisión y mejora de la política del personal de administración y servicios			Gerencia			Reuniones de Patronato.		Reuniones de la Junta de Facultad	Reuniones de Consejo de Gobierno
Especificación del modo en que los grupos de interés están implicados en los procesos de medición, análisis y mejora de los resultados del aprendizaje	Guías docentes Información web	Claustro de profesores. Reuniones de coordinación de módulo y departamentos				Reuniones de Patronato.		Reuniones de la Junta de Facultad	Reuniones de Consejo de Gobierno



4.4.3. Rendición de cuentas a los grupos de interés

El Equipo Decanal de la Facultad de Psicología informa sistemáticamente a los miembros de la Junta de Facultad en las diferentes sesiones, ordinarias o extraordinarias, que se desarrollan de la misma. De cada uno de los procesos se hace rendición de cuentas, a todos los grupos de interés, a través de los informes de las Facultades y de las memorias anuales del SGIC que se publican en la Web.

La rendición de cuentas a la Propiedad se hace a través del Consejo de Gobierno, que una vez al año, preside el Gran Canciller de la UCV.

Asimismo, tanto el Gran Canciller como otras universidades y entidades colaboradoras con la UCV participan en el acto de apertura del año académico, donde se presenta la memoria académica y de investigación, por lo que, a las Universidades colaboradoras y a la sociedad, en general, también se les rinde cuentas.

Anualmente se elabora una Memoria que, tras su aprobación en Junta de Facultad se pone a disposición de la comunidad universitaria y en la que se recogen los principales resultados de las actividades realizadas y se publican en la página web de la UCV así como las memorias académicas, de investigación, las propuestas de mejora y otros informes de interés.

Para medir la satisfacción de los grupos de interés, el SGIC de la Facultad de Psicología pondrá en marcha los cauces necesarios (encuestas, entrevistas, reuniones...), contando con la asistencia técnica de la Oficina de Calidad, Verificación y Acreditación de Titulaciones. Asimismo, dispone de un procedimiento para el análisis y medición de resultados.